



UNIVERSIDADE DO MINHO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ECONÓMICAS E EMPRESARIAIS

LICENCIATURA EM GESTÃO HOTELEIRA E TURISMO

**A SEGURANÇA PÚBLICA COMO FATOR DE COMPETITIVIDADE  
PARA O DESENVOLVIMENTO DE UM DESTINO TURÍSTICO:  
Estudo de Caso - A Ilha de São Vicente**

MANUEL JOSÉ ROSÁRIO DOS SANTOS

Mindelo, 2015

**A Segurança Pública e a Competitividade de um Destino Turístico: Caso de São Vicente**

**MANUEL JOSÉ ROSÁRIO DOS SANTOS**

**A SEGURANÇA PÚBLICA COMO FATOR DE COMPETITIVIDADE PARA O  
DESENVOLVIMENTO DE UM DESTINO TURÍSTICO:  
Estudo de Caso - A Ilha de São Vicente**

Monografia apresentada como requisito  
para obtenção do grau de licenciatura em  
Gestão Hoteleira e Turismo pela  
Universidade do Mindelo.

**Orientadora: Mestre Vera Monteiro**

**Mindelo, 2015**

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente, agradeço a Deus, por estar sempre no meu caminho, pela força e coragem que me deu, e por nunca me ter deixado desistir deste trabalho;

Agradeço a minha mãe Odete que sempre me apoiou e me incentivou ao longo desses anos e a quem tenho maior amor do mundo. Um agradecimento também ao meu falecido pai José Manuel (Pelé), onde ele estiver deve estar contente por mais esta vitória;

A todos os meus irmãos principalmente ao meu irmão António Santana e Jair Ramos que sempre me incentivaram e me encorajaram. Um muito obrigado ao meu primo António Augusto (Toi Mais) e ao meu tio Luís Manuel (Lutchá), que me apoiaram;

Aos entrevistados, sejam eles residentes ou turistas que gentilmente cederam parte do seu tempo com informações pertinentes. Um especial obrigado à Câmara Municipal da Boa Vista e à Câmara Municipal de São Vicente (Ex Presidente Dra. Isaura Gomes), pela concessão de subsídio de estudo;

A professora orientadora Mestre Vera Monteiro, pela dedicação e carinho, que possibilitou que este trabalho seguisse em frente. A todos os meus amigos e colegas de curso, um muitíssimo obrigado;

Enfim a todos os que não mencionei, mas que estiveram presente em cada etapa deste trabalho, vai aquele abraço e agradecimento por tudo o que fizeram de modo a que me permitisse elaborar este trabalho, que se espera ser de utilidade pública em São Vicente.

A todos o meu muito obrigado!

## **RESUMO**

A segurança e o turismo são fenómenos indissociáveis no processo de planeamento e gestão turística para a valorização do destino turístico. A segurança, enquanto elemento da oferta turística, não deve ser ignorada no processo de desenvolvimento de um destino turístico, pois estes podem perder a qualidade da imagem e os benefícios advindos do setor, o que poderá instalar o “caos” e um caminho sem precedentes para a desvalorização do destino. Quando o destino turístico começa a incorporar vulnerabilidades, o turista antevê riscos e tende a mudar sua rota. Num mundo rígido pela insegurança, pelo medo da violência, qualquer sinal de instabilidade pode resultar na rejeição a um determinado destino. Daí a importância de trabalhos conduzidos no sentido de conhecer e entender suas relações intrínsecas entre turismo e segurança pública. O presente estudo descreve as percepções, expectativas e conhecimentos de representantes dos sectores públicos e privados da ilha de São Vicente, da população local e de turistas que visitam a ilha, quanto a importância relativa do aspeto segurança como fator de competitividade para o desenvolvimento do turismo na ilha de São Vicente. Participaram do estudo duas entidades responsáveis pela gestão e promoção do turismo na ilha, noventa e seis munícipes e vinte turistas. No campo da segurança pública, a análise foi delimitada no segmento da Polícia Nacional pelo fato de ser responsável pela segurança pública na ilha e por estarem em contato permanente com o público. Foram aplicadas entrevistas semiabertas com roteiro predefinido, utilizando dois modelos de questionário, sendo um para cada grupo de entrevistados. A análise do conteúdo dos depoimentos sugere o seguinte: na visão dos entrevistados, a competitividade da ilha está intimamente ligada à questão da segurança. Os turistas consideram a ilha como um destino seguro por excelência, onde reina a paz. Ambos os entrevistados referem a importância da formação turística da polícia.

**PALAVRAS-CHAVE:** Turismo; Violência; Competitividade; Segurança Pública.

## **ABSTRACT**

The safety and tourism are inseparable phenomena in the planning and tourism management process for the recovery of the tourist destination. Security, as part of the tourist offer, should be not ignored in the process of development of territories, because they may lose the image quality and the benefits from the sector, which can install the chaos and unprecedented way to valorize or devaluate the landscape. When the tourism destination begins to incorporate vulnerabilities, the tourist foresees risks and tends to change destination. In a world governed by insecurity, and the fear of the violence, any least sign of instability can result in the rejection to a certain destination. Hence the importance of studies to discover and understand the intrinsic relationship between tourism and public safety. The present study describes the perceptions, expectations and knowledge of representatives of public and private sectors of the island of São Vicente, the local population and tourists who visited the island, as the relative importance of the security aspect as a competitive factor for the development of tourism on the island of São Vicente. Participated in this study two entities responsible for the management and promotion of tourism on the island, ninety six residents and twenty tourists. In the field of public safety, the analysis was defined in the National Policy segment because it is responsible for public safety on the island and are in permanent contact with the public. People answered an interview based on trips with tours previously defined, using two different questionnaires: each one for each group.

The analysis of the answers suggest the following: local population thinks that competitiveness of the island is closely related to security. Tourists consider the island a safe destination par excellence, where peace reigns. Both groups mention the importance of police training.

**KEYWORDS:** Tourism. Violence. Competitiveness. Public safety.

## ÍNDICE

RESUMO .....	II
ABSTRACT .....	III
INTRODUÇÃO .....	1
CAPÍTULO I – REVISÃO DA BIBLIOGRAFIA .....	5
1.1. A SEGURANÇA PÚBLICA.....	5
1.2. A COMPETITIVIDADE DOS DESTINOS TURÍSTICOS .....	7
1.3. A SEGURANÇA TURÍSTICA <i>VERSUS</i> DESENVOLVIMENTO .....	10
1.4. O TURISMO E A SEGURANÇA .....	14
1.5. TURISMO E VIOLÊNCIA: CONSTRUÇÕES TEÓRICAS .....	17
CAPÍTULO II – CARACTERIZAÇÃO CONTEXTUAL DA SEGURANÇA PÚBLICA.....	21
2.1. AS DIMENSÕES DA SEGURANÇA TURÍSTICA .....	21
2.1.1. A IMPORTÂNCIA DA INFORMAÇÃO PARA UM TURISMO SEGURO.....	21
2.1.2. AS INFLUÊNCIAS DA ACTIVIDADE TERRORISTA PARA A SEGURANÇA NO TURISMO .....	22
2.2. ELEMENTOS FUNDAMENTAIS PARA A COMPETITIVIDADE E DESENVOLVIMENTO DE UM DESTINO... 27	
2.2.1. SEGURANÇA COMO FACTOR DE TRANSFORMAÇÃO DA IMAGEM DE UM DESTINO TURÍSTICO 27	
2.2.2. SEGURANÇA COMO FACTOR DE VANTAGEM COMPETITIVA NO MERCADO TURÍSTICO.....	29
2.2.3. A IMPORTÂNCIA DA SATISFAÇÃO DOS VISITANTES.....	32
2.3. FACTORES QUE AFECTAM O COMPORTAMENTO DO TURISTA NA ESCOLHA DOS DESTINOS.....	35
2.3.1. A INSEGURANÇA COMO FACTOR DE DESVIO DE FLUXOS TURÍSTICOS .....	35
2.3.2. O TERRORISMO E O RADICALISMO RELIGIOSO .....	38
CAPÍTULO III – CARACTERIZAÇÃO DA ÁREA DE ESTUDO .....	42
3.1. CARACTERIZAÇÃO DO PAÍS – CABO VERDE.....	42
3.2. O TURISMO EM CABO VERDE .....	42
3.2.1. OS FLUXOS TURÍSTICOS EM CABO VERDE .....	48
3.3. CULTURA, VIOLÊNCIA E CRIMINALIDADE EM CABO VERDE .....	52
3.4. O SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA .....	57
CAPÍTULO IV – ESTUDO DE CASO .....	63
4.1. A ILHA DE SÃO VICENTE .....	63
4.1.1. CARACTERIZAÇÃO GERAL DA ILHA .....	63
4.1.2. INFRAESTRUTURAS, TRANSPORTE E MOBILIDADE .....	67
4.1.3. O TURISMO NA ILHA DE SÃO VICENTE .....	70
4.1.4. A SEGURANÇA PÚBLICA EM SÃO VICENTE .....	74
CAPÍTULO V – METODOLOGIA .....	84
CAPÍTULO VI – APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS .....	88
6.1. A VISÃO DOS SECTORES PÚBLICOS .....	88
6.2. A ÓTICA DOS TURISTAS.....	98
1. A PERSPECTIVA DA POPULAÇÃO LOCAL.....	109

## **A Segurança Pública e a Competitividade de um Destino Turístico: Caso de São Vicente**

6.2.1.	<i>APRESENTAÇÃO CONCLUSIVA DAS DIVERSAS PERSPECTIVAS</i> .....	122
6.3.	MODELO DE INTERVENÇÃO PARA MELHORAR A SEGURANÇA PÚBLICA EM SÃO VICENTE .....	124
<b>CAPÍTULO VII – CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....		<b>128</b>
<b>CONCLUSÃO</b> .....		<b>128</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....		<b>132</b>
<b>APÊNDICES</b> .....		<b>I</b>

## **ÍNDICE DE MAPAS**

MAPA 1 – A ILHA DE SÃO VICENTE .....	64
--------------------------------------	----

## **ÍNDICE DE TABELAS**

TABELA 1 - PRINCIPAIS INDICADORES DO TURISMO.....	44
TABELA 2 - IDE - INVESTIMENTO DIRETO ESTRANGEIRO POR SETOR DE ATIVIDADE (2010 - 2013) .....	46
TABELA 3 - PRINCIPAIS PAÍSES EMISSORES DE IDE PARA CV, EM 2009 - 2012 .....	47
TABELA 4 - INDICADORES DE SANEAMENTO EM SÃO VICENTE.....	67
TABELA 5 - QUADRO EVOLUTIVO DE ESTABELECIMENTOS DE ALOJAMENTO EM SV NOS ANOS 2013/2014 .....	74
TABELA 6 - QUADRO EVOLUTIVO DE CRIMES CONTRA PESSOAS/PATRIMÓNIO - ANO 2007 1 2014 .....	76
TABELA 7 - EVOLUÇÃO DE CRIMES CONTRA PESSOAS POR ZONAS, 2007 - 2014 .....	77
TABELA 8 - PROPOSTAS DE MEDIDAS DE INTERVENÇÃO .....	125
TABELA 9 - PROGRAMAS E ESTRATÉGIAS DE INTERVENÇÃO .....	126

## **ÍNDICE DE GRÁFICOS**

GRÁFICO 1 - REPARTIÇÃO DO PIB POR SETORES COM DESTAQUE PARA O TURISMO .....	43
GRÁFICO 2 - CONTRIBUIÇÃO DO TURISMO PARA O PIB .....	45
GRÁFICO 3 - TURISMO, CABO VERDE, RECEITAS, 2010 - 2013 (USD MILHÕES).....	46
GRÁFICO 4 - EVOLUÇÃO DAS ENTRADAS EM CABO VERDE NOS ANOS DE 2010 A 2014 .....	49
GRÁFICO 5 - EVOLUÇÃO DAS DORMIDAS EM CABO VERDE NOS ANOS DE 2010 A 2014 .....	49
GRÁFICO 6 - HÓSPEDES E DORMIDAS % POR PAÍS DE RESIDÊNCIA DOS HÓSPEDES, 2014.....	50
GRÁFICO 7 – CAUSAS DA CRIMINALIDADE EM CABO VERDE .....	57
GRÁFICO 8 - HÓSPEDES E DORMIDAS (%) SEGUNDO ILHAS, 2013 .....	73
GRÁFICO 9 - HÓSPEDES E DORMIDAS (%) SEGUNDO ILHAS, 2014 .....	73
GRÁFICO 10 - SEXO .....	98
GRÁFICO 11 - FAIXA ETÁRIA .....	99
GRÁFICO 12 - NACIONALIDADE.....	99
GRÁFICO 13 - NÍVEL DE ESCOLARIDADE .....	99
GRÁFICO 14 - ESTADO CIVIL .....	100
GRÁFICO 15 - PROFISSÃO .....	100
GRÁFICO 16 - SALÁRIO.....	100
GRÁFICO 17 - QUAL FOI O MOTIVO DA VISITA?.....	101
GRÁFICO 18 - COMO VÊEM A SEGURANÇA NA ILHA? .....	102
GRÁFICO 19 - NÍVEL DA SEGURANÇA EM RELAÇÃO A OUTRAS ILHAS? .....	102
GRÁFICO 20 - ALGUMA VEZ FORAM VÍTIMA DE FALTA DE SEGURANÇA NA ILHA? .....	103



## A Segurança Pública e a Competitividade de um Destino Turístico: Caso de São Vicente

GRÁFICO 21 - COMO VÊEM A SEGURANÇA NA ILHA EM COMPARAÇÃO AS OUTRAS ILHAS? .....	103
GRÁFICO 22 - NÍVEL DE CONHECIMENTO DA SEGURANÇA PÚBLICA NA ILHA ANTES DA SUA VINDA? .....	104
GRÁFICO 23 - CONHECEM ALGUÉM QUE DEIXOU DE VIR A ILHA POR MOTIVO DA FALTA DE SEGURANÇA? .....	104
GRÁFICO 24 - ACHAM QUE A ILHA DE SÃO VICENTE É INSEGURA? .....	104
GRÁFICO 25 - QUAIS AS CAUSAS DA FALTA DE SEGURANÇA? .....	105
GRÁFICO 26 - O QUE DEVE SER FEITO PARA MELHORAR A SITUAÇÃO? .....	105
GRÁFICO 27 - QUEM SÃO OS RESPONSÁVEIS PELA SEGURANÇA NA ILHA? .....	106
GRÁFICO 28 - ACHA QUE OS RESPONSÁVEIS FALHARAM NA POLÍTICA DE SEGURANÇA? .....	106
GRÁFICO 29 - COSTUMA VER POLICIAIS NA RUA POR ONDE TEM ANDADO? .....	106
GRÁFICO 30 - ACHA QUE HÁ NECESSIDADE DE SE CRIAR UM PLANO DE SEGURANÇA PARA OS TURISTAS? .....	107
GRÁFICO 31 - COMO CLASSIFICA O TURISMO NA ILHA DE SÃO VICENTE? .....	107
GRÁFICO 32 - PERGUNTADO SE TENCIONA VOLTAR A ILHA? .....	108
GRÁFICO 33 - TENCIONA RECOMENDAR O DESTINO A FAMILIARES E AMIGOS? .....	108
GRÁFICO 34 - SEXO DOS INQUERIDOS .....	109
GRÁFICO 35 - FAIXA ETÁRIA DOS INQUERIDOS .....	109
GRÁFICO 36 - NÍVEL DE ESCOLARIDADE .....	110
GRÁFICO 37 - ESTADO CIVIL .....	110
GRÁFICO 38 - PROFISSÃO .....	110
GRÁFICO 39 - DISTRIBUIÇÃO SALARIAL .....	112
GRÁFICO 40 - ZONA DE RESIDÊNCIA .....	112
GRÁFICO 41 - COMO VÊ O NÍVEL DE SEGURANÇA NA ILHA? .....	113
GRÁFICO 42 - PERGUNTADO SE ALGUMA VEZ FOI VÍTIMA DE FALTA DE SEGURANÇA NA ILHA? .....	113
GRÁFICO 43 - QUANTAS VEZES FOI VÍTIMA DE FALTA DE SEGURANÇA? .....	113
GRÁFICO 44 - QUAL FOI A ZONA ONDE FOSTE VÍTIMA DE FALTA DE SEGURANÇA? .....	114
GRÁFICO 45 - FORAM QUANTOS OS AGRESSORES? .....	114
GRÁFICO 46 - PERGUNTADO QUAIS AS PRINCIPAIS CAUSAS DA FALTA DE SEGURANÇA? .....	115
GRÁFICO 47 - O QUE DEVE SER FEITO PARA MELHORAR ESTA SITUAÇÃO? .....	115
GRÁFICO 48 - NA SUA OPINIÃO QUEM SÃO OS RESPONSÁVEIS PELA SEGURANÇA PÚBLICA NA ILHA? .....	116
GRÁFICO 49 - ACHA QUE OS RESPONSÁVEIS FALHARAM NA POLÍTICA DE SEGURANÇA? .....	116
GRÁFICO 50 - SE SIM, ONDE HOVE FALHAS. ....	117
GRÁFICO 51 - COSTUMA VER POLICIAIS NA RUA POR ONDE TEM ANDADO? .....	117
GRÁFICO 52 - ACHA QUE TEM SIDO FEITO TUDO PARA REDUZIR ESTA FALTA DE SEGURANÇA NA ILHA? .....	118
GRÁFICO 53 - COMO ESTÁ A SEGURANÇA PÚBLICA NA ILHA? .....	118
GRÁFICO 54 - DAS ILHAS QUE JÁ VISITOU, EM QUE PATAMAR SE ENCONTRA A ILHA DE SÃO VICENTE NO TOCANTE A SEGURANÇA PÚBLICA? .....	119
GRÁFICO 55 - O QUE DEVERIA SER FEITO PARA QUE O TURISTA SE SENTISSE MAIS SATISFEITO EM MATÉRIA DA SEGURANÇA PÚBLICA? .....	119
GRÁFICO 56 - HÁ NECESSIDADE DE SE CRIAR UM PLANO DE SEGURANÇA PARA OS TURISTAS? .....	120
GRÁFICO 57 - ACREDITA QUE EXISTE ARTICULAÇÃO ENTRE A POLÍCIA, A COMUNIDADE LOCAL E OS SETORES ENVOLVIDOS DIRETAMENTE COM O TURISMO? .....	120
GRÁFICO 58 - ACREDITA NA NECESSIDADE DA CRIAÇÃO DE UM CONSELHO MUNICIPAL DE SEGURANÇA TURÍSTICA? .....	121
GRÁFICO 59 - NECESSIDADE DOS AGENTES DE SEGURANÇA QUE TRABALHAM NA ILHA RECEBEREM FORMAÇÃO ESPECÍFICA PARA PODER LIDAR COM OS TURISTAS. ....	121
GRÁFICO 60 - COMO CLASSIFICA O TURISMO NA ILHA DE SÃO VICENTE? .....	122

## **LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS**

**BCV** - Banco de Cabo Verde

**CCCD** - Comissão de Coordenação de Combate à Droga

**CE** - Centro de juventude

**CI** - Cabo Verde Investimento

**CMSV** - Câmara Municipal de São Vicente

**CNUCD** - Conferência das Nações Unidas para o Comércio e Desenvolvimento

**COMNAC** - Comissão Nacional de Luta contra a Proliferação de Armas Ligeiras e de Pequeno Calibre

**CRCV** - Constituição da República de Cabo Verde

**EROT** - Esquema Regional Ordenamento territorial

**FMI** - Fundo monetário de investimento

**ICCA** - Instituto Cabo-verdiano da criança e de adolescentes

**IDE** - Investimento direto estrangeiro

**INE** - Instituto Nacional de Estatística

**LAJ** - Liga das associações Juvenis

**MAI** - Ministério de Administração Interna

**OMS** - Organização Mundial da Saúde

**OMT** - Organização Mundial de Turismo

**ONG** - Organização não-governamental

**ONODC** - Organização das Nações Unidas Contra a Droga e o Crime

## **A Segurança Pública e a Competitividade de um Destino Turístico: Caso de São Vicente**

**ONU** - Organização das Nações Unidas

**PIB** - Produto Interno Bruto

**PN** - Polícia Nacional

**PNUD** - Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento

**SARS** - Síndrome Respiratória Aguda Severa

**SV** - São Vicente

**VBG** - Violência baseada no Género

**WTTC** - World Travel & Tourism Council

**ZDT's** - Zonas de Desenvolvimento Turístico Integral

**ZDTT's** - Zonas de Reserva e Proteção Turística

**ZEE** - Zona Económica Exclusiva

**ZTE's** - Zonas Turísticas Especiais

## **INTRODUÇÃO**

O turismo é um dos mais marcantes fenômenos da nossa época e tem uma influência profunda e extensa na vida humana, mais que qualquer outra realização deste século (Cunha, 2003). Em consequência disso muitos são os destinos que têm apostado no turismo como estratégia de desenvolvimento. Porém a concorrência acirrada entre eles é uma realidade. Cabe a cada um destes destinos transmitir a melhor imagem possível com o intuito de não só atrair visitantes mas também de os prestar o melhor serviço possível enquanto estiverem no local visitado.

O tema escolhido para esta investigação é “A SEGURANÇA PÚBLICA COMO FATOR DE COMPETITIVIDADE PARA O DESENVOLVIMENTO DE UM DESTINO TURÍSTICO: ESTUDO DE CASO – A ILHA DE SÃO VICENTE. Visando uma melhor apresentação do tema, partiremos da definição de “Segurança” que, no aspeto social, significa o conjunto de sistemas de um regime destinado a garantir proteção contra diversos riscos sociais, em especial os ligados ao trabalho (Anon., 2003).

A segurança é inerente ao ser humano e vital à sua sobrevivência, além de condição necessária para a convivência harmoniosa em sociedade. Ela está diretamente relacionada com o desenvolvimento turístico de qualquer país, região ou comunidade. Se ela existe, há boas condições para tal, se não os turistas, os investidores externos e internos debandam e é a ilha e o País que sofrem as consequências.

Quando o destino turístico começa a incorporar vulnerabilidades, o turista antevê riscos e tende a mudar sua rota. Num mundo regido pela insegurança, pelo medo da violência, qualquer sinal de instabilidade pode resultar na rejeição a um determinado destino. Daí a importância de trabalhos conduzidos no sentido de conhecer e entender as relações intrínsecas entre o turismo e segurança pública.

A razão da escolha desse tema deve-se principalmente a sensibilidade em relação a questão da segurança pública, uma vez que Cabo Verde e São Vicente em particular tem vindo a ser alvo de alguma violência ou insegurança, e tendo em conta que se trata de um País onde o turismo é considerado o motor da economia é imperativo trabalharmos todos juntos no sentido de arranjarmos soluções e estratégias para acabar ou reduzir esse flagelo que tem assombrado a nossa população e consequentemente o turismo. É fulcral a criação de vantagens competitivas para o país, e neste caso a segurança afigura-se como um aspeto crucial a ter-se em conta.

Para além da sensibilidade relativamente ao tema, outrossim, a outra razão para a decisão sobre o tema está na relevância económica do turismo na economia de Cabo Verde. Segundo o relatório do Banco de Cabo Verde a participação do sector no PIB é de 21% e 60,8% no total das receitas do sector de serviços.

Este trabalho tem como finalidade analisar o nível de segurança na ilha de São Vicente, e demonstrar que ela pode ser utilizado como um fator de competitividade para o Turismo, mostrar que não obstante o clima de insegurança que se vive na ilha, São Vicente e Cabo Verde em geral continua a ser um destino por excelência, um destino emergente, onde a demanda turística tem aumentado de ano para ano, assim como os investimentos externos e internos.

## ***OBJECTIVOS***

### ***Objetivos geral***

Analisar o nível de segurança na ilha de São Vicente, e demonstrar que ele pode ser utilizado como um fator de competitividade para o Turismo.

*Objetivos específicos*

- Diagnosticar a segurança na ilha de São Vicente em relação à atividade turística;
- Analisar o nível de satisfação dos turistas e da população no tocante à segurança
- Demonstrar como é que a segurança pode ser vista como um fator de competitividade para a ilha;
- Alertar as autoridades locais e a população em geral da importância da segurança para o desenvolvimento do turismo;
- Propor ações de melhoria de segurança na ilha como forma de potencializar o destino turístico.

O trabalho debruça-se sobre uma reflexão e análise dos órgãos competentes e responsáveis em matéria da segurança pública bem como a percepção dos turistas e da população local nessa matéria. No contexto desse trabalho será utilizado duas abordagens: a quantitativa e qualitativa, e caracteriza-se como um estudo de caso. A pesquisa qualitativa caracteriza-se por envolver a pesquisa de campo e a quantitativa porque faz uso do instrumental estatístico na análise de dados. Pretende-se também utilizar a pesquisa exploratória, utilizando levantamento documental, bibliográfico, entrevistas, observações, e questionários.

O trabalho encontra-se dividido em sete momentos, sendo o primeiro, a introdução, a revisão bibliográfica, o turismo e a segurança pública, procurando vislumbrar algumas conexões e causas possíveis da violência e criminalidade, assim como os fatores de competitividade de um destino turístico. No segundo momento fala-se da caracterização contextual da segurança pública, a dimensão da segurança turística. O terceiro momento faz-se uma apresentação e caracterização de Cabo verde, bem como o turismo, o sistema de segurança pública e a violência e a criminalidade em Cabo Verde. O quarto momento faz-se uma apresentação sócio espacial da ilha de São Vicente, ações ou programas sociais de combate a violência. No quinto momento fala-se dos procedimentos metodológicos adotados, observando o tipo de estudo, o universo de estudo, as técnicas e instrumentos utilizados na coleta de dados, bem como a forma de analisar estes mesmos dados. No sexto momento, é feita uma análise dos discursos registrados pelos informantes, responsáveis do turismo em São Vicente,

## **A Segurança Pública e a Competitividade de um Destino Turístico: Caso de São Vicente**

responsáveis pela segurança pública em São Vicente, turistas e a população local. Finalmente no sétimo e último momento regista-se as considerações finais sobre o tema proposto.

## **CAPÍTULO I – REVISÃO DA BIBLIOGRAFIA**

### **1.1. A SEGURANÇA PÚBLICA**

A segurança pública constitui um elemento indissociável da rede de ofertas e serviços imbricados ao atendimento turístico, já que o principal cliente, o turista, procura qualidade e ela implica manter qualquer produto ou serviço dentro de níveis e tolerâncias aceitáveis para o consumidor. Quando o destino turístico começa a incorporar vulnerabilidades – e as redes de informação se encarregam de acentuá-las – o turista antevê riscos e tende a mudar sua rota. (Braggio, 2007).

A segurança é inerente ao ser humano e vital à sua sobrevivência, além de condição necessária para a convivência harmoniosa em sociedade. O fator “segurança”, considerando os níveis de hierarquia das necessidades humanas sugeridas por Maslow (1943) citado em Chiavenato (2004), figura como a segunda necessidade humana básica a ser satisfeita. A primeira categoria refere-se às necessidades fisiológicas como a fome, sede, sexo e as demais, como as de amor, afetividade, amizade, sentimento de fazer parte de um grupo, de respeito autoestima, potencial. Refere o autor, com base na teoria de Maslow, que as necessidades fisiológicas dominaram o comportamento de indivíduo, caso nenhuma das necessidades da hierarquia fossem atendidas. Entretanto, uma vez estas satisfeitas, e assim por diante, até satisfazer os demais degraus previstos na pirâmide (Chiavenato, 2004).

O problema da segurança pública é um dos temas mais abordados no mundo inteiro e a suscitar maior preocupação às autoridades governamentais, dado o crescendo número de casos de delinquência e violência. Mas, mesmo que tudo estivesse em aparente normalidade, a problemática da segurança suscita sempre preocupação, porque não se compadece com a rotina e nunca deve sossegar os responsáveis. (Gollo, 2004)



## **A Segurança Pública e a Competitividade de um Destino Turístico: Caso de São Vicente**

A “Segurança” é dever do estado, porém, direito e responsabilidade de todos. Para BENI (2001) segurança pública é definida como um conjunto de serviços que objetivam proporcionar a sociedade e a cada indivíduo o maior grau de garantia de aspetos económicos, sociais, culturais e recreativos, enquanto Araújo (2004) afirma que a segurança pública é condição imperiosa para que exista paz social.

As competências e responsabilidades da polícia são encontradas no Artigo 240º da Constituição da República de Cabo Verde onde é referido que, “A polícia tem por funções defender a legalidade democrática, prevenir a criminalidade e garantir a segurança interna, a tranquilidade pública e o exercício dos direitos dos cidadãos”.

Ainda na mesma Constituição, no Artigo 242º da República de Cabo Verde diz:

“A defesa nacional é a disposição, integração e ação coordenadas de todas as energias e forças morais e materiais da Nação, face a qualquer forma de ameaça ou agressão, tendo por finalidade garantir, de modo permanente a unidade, a soberania, a integridade territorial e a independência de Cabo Verde, a liberdade e a segurança da sua população bem como o ordenamento constitucional democraticamente estabelecido”.

Entre o leque de serviços necessários ao funcionamento harmónico de um destino turístico, está a Segurança Pública, importante para o desenvolvimento do turismo, pois a sensação de insegurança interfere na escolha do destino da viagem, como escreve BENI (2001), ao relacionar o Sistema de Segurança como subsistema e parte da infraestrutura deste destino. Decerto que a responsabilidade deve ser partilhada, até mesmo por previsão normativa, mas, entre outras questões que ainda não estão bem definidas podemos considerar: de que modo partilha-la? Como a sociedade deve assumir a sua cota de responsabilidade?

O dilema reside no ponto em que se discute se o problema de segurança pública deve ser enfrentado nas suas causas ou nos seus efeitos, ou ainda, priorizando-se as medidas

“preventivas” ou repressivas”. Oliveira (2008) defende que para um bom equacionamento da questão, a fim de torná-la produtiva, é necessário estabelecer a distinção entre políticas de segurança pública e políticas públicas de segurança. Na visão da autora, políticas de segurança pública é expressão referente as atividades tipicamente policiais, ou seja “ é a atuação policial *strictu sensu*<sup>1</sup>”, Por outro lado, políticas públicas de segurança é a expressão que engloba as diversas ações, governamentais e não-governamentais, principalmente as de cunho social, que sofrem impacto ou causam impacto no problema da criminalidade e da violência”. Assim, ambas podem e devem ser implementadas de maneira concomitante para uma efetiva melhoria na questão da segurança pública.

É unanime a opinião dos vários autores de que efetivamente a segurança pública constitui um ingrediente imprescindível para o desenvolvimento de um destino turístico e que a sua manutenção não deve ser vista como um custo mas sim como investimento.

## **1.2. A COMPETITIVIDADE DOS DESTINOS TURÍSTICOS**

Uma empresa é competitiva quando consegue diferenciar-se em um determinado mercado, obtendo retornos acima da média para o capital investido, ou seja, frente às regras estabelecidas pela indústria, consegue se colocar numa situação de vantagem diante de seus concorrentes (Coral, et al., 2004).

Não basta conseguir uma posição de vantagem, é preciso mantê-la ao longo do tempo. Assim, para que uma posição de vantagem possa ser sustentada em longo prazo, a empresa necessitará monitorar constantemente as variáveis que afetam sua competitividade e se posicionar de uma forma sempre diferenciada dos seus concorrentes, implementando estratégias que não possam ser facilmente imitadas pelos mesmos (Coral, et al., 2004).

---

<sup>1</sup> *Stricto sensu* é uma expressão latina que significa "em sentido estrito". É utilizada para referir que determinada interpretação deve ser compreendida no seu sentido estrito.

## A Segurança Pública e a Competitividade de um Destino Turístico: Caso de São Vicente

Segundo Silva (2006, p. 26)" (...) competitividade do turismo é a capacidade dos agentes de interferir nas atividades do turismo de interferir em um país, região ou zona turística, para atingir suas metas acima da média do sector de uma forma sustentada e sustentável, o que pode ser alcançado por concessões lucrativamente financiadas acima da média do sector, e por ganhos sociais e ambientais como consequência de intervenções de organizações e instituições públicas, além de obter a máxima satisfação do turista. Assim, o objetivo último da competitividade é atender da melhor forma possível às expectativas de todos os agentes que participam na atividade de turismo”

Para Barreto (2001), o potencial competitividade de uma região pode e deve ser transformado em melhoria do padrão de vida dos seus habitantes. A competitividade de uma região, ou nação, é fundamental para o aumento do nível de vida dos seus habitantes. Tal como numa empresa, a transformação do potencial competitivo em sucesso no mercado melhora a satisfação de todos os *stakeholders*<sup>2</sup>, isto é, melhora a satisfação dos acionistas através da rentabilidade dos capitais investidos.

Se o padrão de vida não evoluir, tal como se numa empresa competitiva não houver reflexo na remuneração dos colaboradores, a motivação diminui e a produtividade cai, com consequências gravosas na competitividade. De acordo com o apresentado, percebemos que a competitividade é um fenómeno que está atrelado ao sucesso empresarial, porém é complexo de ser mensurado. No sector do turismo existe ainda mais dificuldades, pois a competitividade do destino, não depende somente dele, mas sim de fatores externos ao negócio, como infraestrutura pública e até mesmo políticas de desenvolvimento turístico (Crouch. & Ritchie, 1999).

Segundo Enright & Newton (2004), os destinos turísticos serão competitivos se puderem atrair e satisfazer turistas potenciais. Assim, da mesma forma como ocorre com as empresas,

---

<sup>2</sup> Stakeholder - significa parte interessada. Público estratégico e descreve uma pessoa ou grupo que fez um investimento ou tem ações ou interesse em uma empresa, negócio ou indústria.

para ser bem-sucedido nesse mercado todo destino deve assegurar que sua atratividade geral e que a integridade das experiências disponibilizadas a seus visitantes devem ser iguais ou maiores do que aquelas de outros destinos.

Kozak & Rimmington (1999) Definiram que a competitividade de destinos turísticos é derivada de dois aspetos fundamentais, fatores primários, em que são incluídos o clima, ecologia, cultura e tradições arquitetónicas; um segundo grupo de fatores, que é introduzido especificamente para o sector de turismo, como hotéis, meios de transporte e entretenimento. Combinados, ambos os aspetos determinam a competitividade dos destinos.

De acordo com Gollo (2004) a competitividade de uma região está condicionada pelo maior ou menor desenvolvimento das suas infraestruturas e índice de competência das suas gentes, do nível de segurança existente no destino. Com uma visão direcionada aos aspetos mercadológicos, Kotler (1999) recomenda a construção de imagem da cidade para a captação de investimentos e atracção de divisas. Concebe a hospitalidade e a cortesia como vantagens competitivas a serem trabalhadas pelas empresas que atuam no sector e vê o destino turístico como uma marca que, se bem estabelecida, pode atrair investimentos privados e gastos de turistas, incrementando a captação de renda e de divisas.

Um estudo apresentado no Fórum Económico Mundial (World Economic Forum) intitulado como The Travel & Tourism Competitiveness Report, mensura a competitividade de um destino através da análise de fatores como: políticas públicas, legislação ambiental; segurança; saúde e higiene; priorização do sector de turismo; infraestrutura aérea; infraestrutura de transporte terrestre; infraestrutura de turismo; infraestrutura de comunicação; preços no sector de turismo; recursos humanos; perceção nacional sobre o turismo e recursos naturais e culturais<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> <http://www.inforpress.publ.cv/index.php/PT/>, 21 Outubro de 2015 às 15h50

Muito se tem discutido sobre a necessidade de Cabo Verde almejar uma competitividade maior, que somente sendo mais competitivo é que vamos obter sucesso, crescimento através da competitividade. Assim, e embora os fatores de potencial competitivo de Cabo Verde tais como a beleza paisagística, a tranquilidade (segurança pública), a posição geográfica, as riquezas piscatórias, o potencial para uso de energias renováveis, a morabeza que caracteriza as suas gentes, possam ser uma vantagem muito importante, só por si não são suficientes para os tornar uma região competitiva.

### **1.3. A SEGURANÇA TURÍSTICA *VERSUS* DESENVOLVIMENTO**

O turismo tem apresentado, nos últimos anos, índices de crescimento extremamente velozes e significativos nas mais diversas regiões do mundo, proporcionando desenvolvimento económico, assim como, a ampliação do mercado de trabalho e geração de mudanças no quadro social de algumas cidades (Lima, 2006). Assim, desde que informações passaram a circular apontando o turismo como uma atividade económica rentável, vem ocorrendo uma frenética disputa pela exploração turística nos mais variados locais, despertando o interesse de empreendedores, governos e profissionais de vários sectores da sociedade. Em função disso, o turismo tem-se tornado esperança de desenvolvimento económico, somado também a promessas milagrosas como alternativa capaz de gerar renda, criar empregos e melhorar a qualidade de vida das pessoas e contribuir para a paz entre as nações (Agnelli, 2006). Complementa Silveira (1997) que, a crescente importância do turismo como prática social e económica, tem contribuído para o nascimento de diversas iniciativas direcionadas para seu desenvolvimento. Mas o turismo também provoca obstáculos para o desenvolvimento, é claro que cada comunidade é específica e a sua tolerância para com o turismo pode depender de vários fatores que serão distintos consoante o destino em análise. O impacto sociocultural como por exemplo o caso dos problemas relacionados com os consumos infantis, a pedofilia e a prostituição é uma parte inevitável da relação entre visitante e visitado porque o turismo junta sociedades e regiões normalmente caracterizadas por níveis de desenvolvimento diferentes juntando, desta forma, tendências e experiências opostas: desenvolvimento e subdesenvolvimento, urbano e rural, tradicional e moderno, entre outras (Braggio, 2007).

Para Corá (2006), o desenvolvimento local deve ser pensado como uma forma de melhorar as condições de vida das pessoas da comunidade. Acorda com o autor, Silveira (1997), afirmando que, o turismo, ou melhor, seu desenvolvimento, além de ser economicamente viável, deve ter como princípios a preservação do meio ambiente e a promoção do bem-estar das populações locais.

Sendo o turismo uma atividade complexa, com importância crescente e de significativo potencial de impactos, tanto positivos quanto negativos, têm afetado as relações sociais e o ambiente (Souza, 2000). Para que se consiga compreender esses impactos é preciso analisar a diferença entre desenvolvimento (crescimento) económico e desenvolvimento. Segundo Souza (2000, p. 18), o desenvolvimento económico é, “basicamente, o binómio formado pelo crescimento económico (mensurável por meio do crescimento do PNB ou do PIB) e pela modernização tecnológica (um estimula o outro).” Diegues (2003) acrescenta que o conceito de crescimento está ligado ao "progresso" herdado do positivismo baseado nos enfoques tradicionais de "desenvolvimento" existentes no mundo moderno. O desenvolvimento é ampliado para a esfera socio espacial, sendo conceituado como um processo de superação de problemas e conquista de condições por exemplo culturais, técnico tecnológicas, político-institucionais, espaço-territoriais propiciadoras de maior felicidade individual e coletiva. O desenvolvimento exige ainda, a consideração simultânea das diversas dimensões constituintes das relações sociais como por exemplo a cultura, economia, política, segurança e, também, do espaço natural e social (Souza, 2000).

O tratamento da “Segurança Turística” é uma questão complexa que deve envolver vários segmentos da gestão do turismo como administradores públicos, empresários do sector, órgãos de segurança, empregados, comunidade em geral e o próprio turista. Deve-se trabalhar efetivamente no sentido de buscar uma consciência local em termos de segurança, onde cada segmento ou pessoa envolvida entenda o seu papel e a sua importância no contexto maior. Um grande desafio é, sem dúvida, buscar soluções para as situações controláveis visando administrar as situações de riscos e minimizar os efeitos gerados pela sensação de

insegurança. Problemas, perigos, riscos atinentes à atividade turística de todas as variáveis que integram o sistema de segurança turística conforme veremos logo adiante (Gollo, 2004).

Se, de antemão, sabemos que o turismo envolve riscos de distintas naturezas, para que a atividade turística de uma determinada localidade se desenvolva, são necessárias condições básicas de infraestrutura, qualificação profissional, empreendimentos adequados, segurança e qualidade no atendimento. Neste sentido, a segurança, constitui uma condição primordial para quem viaja e para quem reside no entorno considerado turístico. Consideramos a segurança como um fator de grande valor para o turista na escolha de uma destinação, sendo também uma forma dos polos turísticos atraírem uma maior demanda. Com isto confirmamos a afirmação de Grunewald (2001) quando ele diz que os visitantes conscientes escolhem um destino pela sua originalidade, oferta, qualidade e segurança.

Por ocorrer num espaço físico limitado, o desenvolvimento do turismo está atrelado aos problemas urbanos e/ou ambientais existentes e, no intuito de que ocorra com maior intensidade e sucesso é preciso planejar a ordenação territorial e diversificar a oferta turística (Lima, 2006). No intuito de dar algum dinamismo económico a estes lugares, representada pela possibilidade de geração local de emprego e renda, o fator desenvolvimento local desempenha um papel contraposto às tendências e aos padrões dominantes (Corá, 2006).

Os frutos advindos do crescimento económico podem ou não trazer benefícios para a população como um todo, assim como para o meio ambiente. Desta forma, o crescimento é condição indispensável para o desenvolvimento, mas não é condição suficiente (Souza, 2000). A ideia de desenvolvimento está ligada a uma mudança estrutural que procure eficiência na produção, além do uso racional dos recursos naturais e maior igualdade na distribuição dos empregos e da renda, promovendo melhora qualitativa no modo de vida das pessoas (Mamberti & Braga, 2004).

O consumidor turista busca cada vez mais experimentar situações novas que contrastem com o seu quotidiano, além da autorrealização, equilíbrio, enriquecimento pessoal e destinos que preservam a harmonia e tranquilidade. Nesse contexto, os destinos podem ser divididos em percebidos como “seguros ou refúgios” ou percebidos como “menos seguros” (Gandara, 2004).

Para Grunewald (2003), as principais necessidades de um turista, quando da eleição de um destino turístico são: a originalidade da oferta, a qualidade, o preço e a segurança. Esta última sustenta o autor, é um bem intangível que se materializa em toda a sua extensão, quando falta. Deve ser interpretada como um estado subjetivo que permite ao visitante deslocar-se num espaço isento de riscos reais ou potenciais. A falta de segurança gera conflito, choque ou uma luta de valores e direitos. A segurança turística, conceituada objetivamente pelo autor, refere-se a proteção da vida, da saúde, da integridade física, psicológica e económica dos visitantes, prestadores de serviços e membros das comunidades recetoras e fundamentalmente constitui um dos principais vetores do desenvolvimento de uma região.

A atividade turística e investimentos em bens e serviços tendem a diminuir quando a insegurança passa a fazer parte do destino turístico. Assim, a participação da polícia de acordo com a visão dos responsáveis pelos órgãos de turismo, que já possuem as diretrizes para o desenvolvimento, contribui para o aumento do fluxo turístico e, conseqüentemente da economia, pois “o turismo é considerado como a atividade que oferece mais emprego do que qualquer outra atividade económica em todo o mundo” (Oliveira, 2002, p. 61).

A segurança leva efetivamente ao desenvolvimento de um destino turístico, trazendo grandes benefícios para o País, visto que os gastos turísticos criam, num primeiro momento, emprego de forma direta, através do aumento da capacidade produtiva em termos de estabelecimentos de alojamento, restaurantes ou outros serviços como por exemplo os meios de transporte que sejam criados pelo turismo.



## **1.4. O TURISMO E A SEGURANÇA**

Tratar sobre Segurança e Turismo é uma questão bastante complexa que envolve uma gama de segmentos da gestão do turismo, sejam eles; administradores públicos, empresários do sector, empregados, comunidade, o próprio turista e órgãos de segurança. Nesta linha, Gollo (2004, p. 53) defende:

“Deve-se trabalhar efetivamente no sentido de buscar uma consciência local em termos de segurança, onde cada segmento ou pessoa envolvida entenda seu papel e sua importância no contexto maior. Um grande desafio é, sem dúvida, buscar soluções para as situações controláveis visando administrar as situações de riscos atinentes à atividade turística, por óbvio sempre existirão”.

Segundo Grunewald (2003), as principais necessidades de um turista, quando da eleição de um destino turístico são: a originalidade da oferta, a qualidade, o preço e a segurança. Esta última, sustenta o autor, é um bem intangível que se materializa em toda a sua extensão, quando falta. As questões de segurança, com reflexos na atividade do turismo estão mais ligadas a violência urbana, tendo como causas ainda não erradicadas, a falta de emprego, a pobreza, as desigualdades sociais combinadas com a má distribuição da renda, o analfabetismo, entre outras. (Gollo, 2004)

Para Barreto (2001) as motivações são as causas subjetivas que vão fazer com que o turista decida sua viagem. A mesma autora, no estudo das motivações, descreve os fatores determinantes do núcleo recetor que motivam um turista a decidir pela escolha de um destino turístico são os Atrativos de qualidade infraestruturas; Desenvolvimento tecnológico global, como por exemplo as telecomunicações, transporte, condições sanitárias etc.; Segurança; Promoções; Distância entre núcleo emissor e núcleo recetor; Hospitalidade do núcleo recetor; Política de preços ao turista que evite a exploração.

As necessidades de segurança, também figuram na abordagem e estudo de outras teorias da motivação turística, que servem como base para análises do perfil e comportamento dos consumidores no turismo. Um exemplo é o caso da “Escada das necessidades de viagem” apresentado por Goeldner (2002). Conforme esta teoria, os destinos turísticos são tidos como cenários onde várias experiências distintas podem ocorrer e onde também os turistas elegem atividades de acordo com seu perfil psicológico e motivacional. Isto infere uma adequação individual do local às situações específicas buscadas pelos visitantes. O modelo “Escada das Necessidades de viagem”, onde os aspetos segurança e proteção do individuo constam no segundo degrau de satisfação e motivação.

O consumidor turista busca cada vez mais experimentar situações novas que contrastem com o seu cotidiano, além da autorrealização, equilíbrio, enriquecimento pessoal e destinos que preservam a harmonia e tranquilidade. Nesse contexto, os destinos podem ser divididos e percebidos como “seguros ou refúgios” ou percebidos como “menos seguros” (Gandara, 2004). O destino para ser considerado ideal, deve obedecer alguns critérios, entre eles, destaca-se: as forças de segurança, tanto pública como privada, preparadas para atender e solucionar os problemas locais e dos visitantes. Ou seja, um dos itens elencados para que a cidade seja considerada como destino ideal para o turismo, refere-se a segurança oferecida ao turista que visita local (Handszuh, 2003).

A insegurança é um dos elementos que desestimulam a capacitação de visitante, pois se este souber de algo que lhe passe a sensação de insegurança em seu deslocamento, certamente desistirá de realizar seu desejo. (Resende, 2005). Neste contexto, a importância da segurança, na área turística, resume-se ao facto de demonstrar ao turista que o local está preparado para recebe-lo (aconchego, tranquilidade e paz), pois o deslocamento das pessoas com “o propósito recreativo ou por outras necessidades e razões demandam a prestação de alguns serviços básicos” Beni (2001) como os serviços de apoio a comunidade (água, energia e outros), sistema de acesso e transporte para atendimento de fluxo, sistema de comunicação, sistema de segurança e equipamentos sociais.

A OMT Reconhece através de seu Código de Ética a responsabilidade dos órgãos de segurança para assegurar a proteção aos turistas e de seus bens disponibilizando meios específicos para sua proteção. (OMT, 2007)

As autoridades públicas têm por missão assegurar a proteção dos turistas e visitantes, bem como dos seus bens. Neste sentido, devem conceder especial atenção à segurança dos turistas estrangeiros, devido a sua particular vulnerabilidade. Assim devem disponibilizar meios específicos de informação, prevenção, proteção, seguro e assistência específica que corresponda às suas necessidades. Os atentados, agressões, raptos ou ameaças visando os turistas ou os trabalhadores da indústria turística, bem como as distrições voluntarias de instalações turísticas ou de elementos do património cultural ou natural, devem ser severamente condenados e reprimidos, em conformidade com as respetivas legislações nacionais (OMT, 1997).

Segundo o texto em epígrafe, convém que haja uma atenção especial para a maximização positiva do trabalho policial voltado ao turismo, principalmente a partir da visão dos órgãos de turismo, pois se a localidade ou equipamentos turísticos representam uma quebra da tranquilidade, o turista naturalmente rejeitará as propostas da atividade turística, já que o motivo que leva o individuo a fazer uma viagem a um determinado local é o desejo de buscar “o diferente”, de forma tranquila (Cooper, 2001).

Segundo George (2003) vários investigadores do turismo referem que as instituições de segurança não dispõem ou não costumam diferenciar controlos estatísticos dos crimes praticados contra turistas e residentes. Com a globalização da informação, cenas de violência e outros factos negativos ligados a segurança no turismo, costumam penetrar lares e chegam de forma instantânea, graças aos avanços tecnológicos e informáticos. Chegam inclusive ao conhecimento dos agentes promotores de viagens e turistas que buscam informações sobre os destinos. Para Grunewald (2003) na atividade do turismo a prevenção se transforma numa prática tediosa, exigindo altos custos e ações de rotina que se perdem ao longo do tempo. Este

quadro pode sugerir a percepção de que gastos com a segurança preventiva representam despesas e não investimentos. Entretanto, segundo o autor, alguns custos poupados num primeiro momento transformam-se em perdas extraordinárias decorrentes de improvisações.

Efetivamente não se pode falar de turismo sem segurança. Qualquer destino turístico por mais belo que for, se não for seguro não será um destino competitivo. Tanto os turistas como os próprios operadores turísticos têm sido implacáveis em relação a essa matéria, principalmente depois do que aconteceu nos EUA em 11 Setembro 2001. E também com a globalização e com o avanço tecnológico, qualquer pessoa em qualquer lugar basta um clique terá todas as informações que necessitar seja qual for o lugar.

### **1.5. TURISMO E VIOLÊNCIA: CONSTRUÇÕES TEÓRICAS**

Para que se possa compreender as interferências causadas pela violência no turismo, se faz necessário conceitua-la, Chaui (1999, p. 67) vai além da definição da violência como atos que imputam danos físicos a pessoas ou grupos de pessoas:

“ (...) 1) Tudo o que age usando a força para ir contra a natureza de alguém (e desnaturar); 2) todo ato de força contra a espontaneidade, a vontade e a liberdade de alguém (e coagir, constranger, torturar, brutalizar); 3) todo ato de transgressão contra o que alguém ou uma sociedade define como justo e como direito. Consequentemente, violência é um ato de brutalidade, serviço e abuso físico e/ou psíquico contra alguém e caracteriza relações intersubjetivas e sociais definidas pela opressão e intimidação, pelo medo e terror (...)”.

Tendo em mente os aspetos que envolvem a violência, tratar-se-á sobre a atividade turística. Esta atividade é desenvolvida por pessoas que realizam uma atividade fora das suas cidades ou países e usufruem de equipamentos e serviços, os quais fazem parte de um negócio, sendo que não se podem ignorar os impactos sociais que estas atividades causam (Barreto, 2003) lembra:

## **A Segurança Pública e a Competitividade de um Destino Turístico: Caso de São Vicente**

Sendo o negócio apenas uma parte do fenómeno turístico, analisá-lo somente com os paradigmas económicos que verificam os fluxos de dinheiro leva ao esquecimento da dimensão antropológica”, adverte (Barreto, 2003, p. 23). A autora acrescenta que, “ao mesmo tempo tratar o turismo somente a partir da dimensão socio antropológica e ambiental leva ao esquecimento das suas derivações no plano económico, o que pode constituir-se numa visão romântica deslocada das condições históricas”.

Neste contexto, cabe lembrar a citação de Kahn (1999), já apresentada anteriormente, onde o autor destaca que a preocupação com a segurança interfere nas decisões de cidadãos que moram nos grandes centros urbanos, sem que os mesmos percebam. Ele ainda cita como exemplo, o facto de pessoas deixarem de viajar para alguma região, de se mudar para alguma cidade, ou mesmo estacionar o seu carro em qualquer rua, em virtude do medo da violência. Kahn (1999) afirma que em virtude da violência, as pessoas na sua maioria, reordenam parte das suas vidas e dos seus negócios. O mesmo autor ainda menciona que devido á violência o turismo nacional e internacional tende a ser desviado para outros locais menos violentos; oportunidades empresariais perdidas como fábricas e lojas instaladas noutros locais; perda da qualidade de vida nomeadamente stresse, medo, mudanças de estilo de vida, a população sai menos de casa, consome menos em bares, cinemas, restaurantes, etc., os alunos deixam de frequentar cursos noturnos e os empregados recusam a trabalhar em turnos noturnos.

Este medo da violência pode afetar a mente e o corpo das pessoas, dando origem a transtornos físicos e até distúrbios mentais. O alerta é dado por Ballone (2005) para quem os atos de violência podem ser comparados a uma espécie de “câncer da alma”. Ele afirma que as vítimas diretas ou indiretas familiares, testemunhas, por exemplo, da violência correm um risco de desenvolverem algum transtorno emocional em torno de 60%, enquanto a percentagem da população geral tem este mesmo risco reduzido a 20%.

Não há como negar que, diante da cultura do medo construída na e pela sociedade dos tempos atuais, onde a violência passa a ser encarada como “o medo mais agudo de revelar o total desrespeito e desconsideração pelo outro, implicando não só o uso da força física, mas a

possibilidade ou a ameaça de usá-la” Velho (1996, p. 10), as pessoas buscam cada vez mais segurança e isto pode levar ao isolamento e à não sociabilidade com pessoas “suspeitas” ou pertencentes a grupos definidos como perigosos. O medo à violência que, na definição de Michaud (1989, p. 05), é “uma ação direta ou indireta, concentrada ou distribuída, destinada a prejudicar uma pessoa ou a destruí-la, seja em sua integridade física ou psíquica, seja em suas posses, seja em suas participações simbólicas”, conduz os indivíduos a adotarem desde simples atitudes preventivas, como instalar um alarme no carro, até comportamentos extremos, como evitar ao máximo sair de casa, o que demonstra existir uma linha muito ténue entre precaução e auto privação do direito de ir e vir. Para Ballone (2005), a violência não é objeto específico de medicina na medida em que representa um processo social, portanto, muito mais atrelada a política e a sociologia. Na sua visão, o que interessa é comentar a respeito dos efeitos da violência sobre a saúde das pessoas. O autor afirma que “um débito de violência que raramente é publicada na média, preocupada muito mais com a descrição e teatralização do ato violento em si, do que com as consequências deste sobre a felicidade das pessoas”.

Campêlo (2015) que nos adverte sobre a necessidade de existir “uma política que privilegie a relação [...] dos visitantes com as comunidades locais”. Para este autor, os organismos envolvidos com a atividade turística não podem privilegiar unicamente os turistas, “esquecendo que os produtos culturais têm origem em atores sociais, com uma dignidade intrínseca, e uma palavra a dizer do património e dos espaços que partilham com aqueles que o visitam”. O autor acrescenta, que a indústria turística pode alimentar conflitos possíveis nos contactos culturais. Daí a necessidade de assegurar para turistas e população recetora, garantias, de serviços que previnam e/ou combatam as causas das violências. Sobre isto, Aguiar, Martins, & Cardoso (2003, p. 309), afirmam se “a segurança, é condição básica para a qualidade na recetividade de um núcleo recetor, deve apresentar-se como uma extensão dos serviços garantidos aos moradores”. Os autores ressaltam que não se pode oferecer segurança ao turista, em seu sentido amplo, se esta condição não for oferecida também à população. Afinal, como defende Barretto (2000, p. 12), o turismo não é apenas uma indústria de viagens de prazer ou um simples negócio, “é um amálgama de fenómenos e relações”.

### **A Segurança Pública e a Competitividade de um Destino Turístico: Caso de São Vicente**

Com base nos argumentos até aqui expostos, pode-se perceber que a violência tem parcela de interferência muito grande na vida das pessoas, e que, de forma impercetível afeta as suas decisões. No turismo não é diferente, pode-se dizer que os locais que não oferecem segurança, cidades com alto índice de violência, não são consideradas atrativas para os turistas.

## **CAPÍTULO II – CARACTERIZAÇÃO CONTEXTUAL DA SEGURANÇA PÚBLICA**

### **2.1. AS DIMENSÕES DA SEGURANÇA TURÍSTICA**

#### **2.1.1. A IMPORTÂNCIA DA INFORMAÇÃO PARA UM TURISMO SEGURO**

A informação é um elemento presente no contexto das viagens e por isso é parte integrante do processo de decisão por um destino a ser visitado. As informações referentes aos aspetos presentes no destino são importantes e necessárias por estarem associadas aos riscos financeiros e emocionais para o consumidor (Filho, 2005).

De início, o turista busca informações prévias referentes ao produto turístico que escolheu ou irá escolher através de pesquisas, principalmente, pela internet. Durante a viagem surge a necessidade de informações referentes às atividades que serão desenvolvidas durante a estadia no destino selecionado (Dias, 2002). Existe uma tendência natural entre os gestores envolvidos na atividade turística de procederem na divulgação dos produtos, privilegiando apenas os aspetos positivos, explorando o uso de imagens e paisagens do lugar, visando atrair o consumidor turista (Gollo, 2004).

É óbvio pensar que a ninguém interessa divulgar situações ou factos que expressam a vulnerabilidade ou os riscos/perigos que visitantes podem encontrar no destino. Para Barker, et al (2002) os encarregados do turismo são relutantes em divulgar os níveis de criminalidade, pois, temem que o número de chegadas futuras no destino, seja afetado.



Sustentando uma posição distinta, Handszuh (2003) refere que os administradores dos destinos e empresas que optaram em adotar uma política aberta e transparente em assuntos de segurança, observaram melhoras na sua imagem e reputação, bem como, aumentou a confiança neles depositados. Entretanto, segundo o mesmo autor, o grande problema que se apresenta diz respeito a forma e apresentação das informações de maneira construtiva, relativas as medidas segurança. Essas informações devem chegar ao conhecimento do turista para que ele se sinta protegido e ao mesmo tempo protagonista da sua própria segurança. Neste particular, tanto os postos ou centrais de informações, exercem uma função importante visto que normalmente são procurados pelos visitantes na busca de orientações. Os empregados nesse sector devem estar capacitados e habilitados a repassarem informações sobre possíveis riscos, perigos e lugares, pontos que devem ser evitados pelo turista. A organização de campanhas, abrangendo a população residente, direcionada a criação de uma consciência local, como foi referido anteriormente, criara condições favoráveis para a preparação e implementação destas ações. O envolvimento dos representantes dos órgãos de segurança pública é indicado para participarem destes projetos. Eis algumas das informações que poderão ser previstas para conhecimento do turista (Gollo, 2004):

- Condutas e procedimentos básicos de segurança;
- Práticas corretas de segurança em aeroportos, paragens de autocarros, estações de trem;
- Advertências sobre possíveis riscos, perigos em determinados pontos turísticos e/ou praticas de aventura;
- Serviços de apoio, ajuda e assistência (polícia, bombeiros, hospitais, consulados).

### **2.1.2. AS INFLUÊNCIAS DA ACTIVIDADE TERRORISTA PARA A SEGURANÇA NO TURISMO**

A economia do século XXI é dominada por 3 grandes indústrias: as telecomunicações, tecnologia de informação e o turismo. A indústria do turismo é um recurso valioso de desenvolvimento rápido e influente na economia de um país, representando um terço do valor

mundial do sector terciário e criando mais de 200 milhões de oportunidades de emprego a nível mundial. Mas apesar de força económica do turismo, este é altamente influenciável por fatores externos que podem representar riscos para o seu sucesso (Dantas, 2010).

Desastres naturais, instabilidade política e terrorismo afetam a “indústria” turística porque o seu consumo é feito com base na fé e na confiança. Acontecimentos que desestabilize essa confiança afetam toda a estrutura turística. Isso deve-se ao facto do turismo ser caracterizado por ser um produto intangível, o que significa que não pode ser testado antes de ser adquirido. Assim a percepção dos riscos relacionados com a segurança são fundamentais para a tomada de decisão dos turistas, pois trata-se de um compra de confiança e na altura da tomada de decisão essa percepção torna-se realidade (Lopes, 2014).

Enquanto os turistas são livres de evitar os destinos associados ao risco, as consequências dos desastres nos destinos turísticos são profundas e inevitáveis. O terrorismo que tem como alvo destinos turísticos, causa um impacto tão profundo como um desastre natural. Seja de que natureza for, o desastre tem um impacto trágico no local e nos seus residentes. A publicidade negativa resultante das notícias sobre o acontecimento tem um efeito que se prolonga no tempo até à recuperação total do local às condições antes do atentado. Para os destinos turísticos esse período resulta numa crise turística que afeta o normal funcionamento dos negócios relacionados com o turismo, afeta social e economicamente a população local e também a reputação do destino turístico em relação à segurança, atração e conforto” (Mazetto, 2002, p. 47).

Para tratarmos do tema terrorismo, inicialmente torna-se necessário defini-lo. Entretanto, diante das variáveis envolvidas no tema, tais como a natureza do alvo, se combatente ou civil; autoria da ação, se estatal ou não estatal; objetivos da ação, se religioso, político ou diverso. Na comunidade internacional, o alcance de uma definição unânime tem sido uma das maiores dificuldades. Por essa razão, conforme cita Buzanelli (2010, p. 32) ainda não há uma definição de terrorismo amplamente aceita e nem mesmo organismos internacionais

conseguiram chegar a um consenso. Estudiosos, analistas políticos e homens de Estado não conseguem chegar a um consenso sobre “terrorismo”, contudo tendem a compartilhar da concepção de que o conceito insere-se numa categoria específica do discurso político, cujo significado é a sistemática utilização da violência sobre pessoas e bens, para fins políticos, provocando sentimentos de medo e de insegurança, e um inevitável clima de terror (Garcia, 2006). Kofi Annan (ex-Secretário Geral da Organização das Nações Unidas), em uma palestra realizada em 2005, afirmou que “constitui terrorismo qualquer ação que tenha por finalidade causar a morte ou sérios danos físicos a civis ou não-combatentes, com o propósito de intimidar um povo ou obrigar um governo ou organização internacional a realizar ou deixar de realizar alguma ação” (Chomsky, 2009, p. 45).

Os atentados terroristas têm como objetivo mostrar a vulnerabilidade do país, espalhar o terror e expor que qualquer local pode ser alvo de atentados. Estes são arquitetados de forma a receber a maior cobertura possível da imprensa, e nada melhor que os grandes eventos, que ficarão para sempre marcados na história (Sandell & Suárez, 2010) .

“No mundo interdependente de hoje, um ataque terrorista em qualquer parte do planeta tem consequências económicas devastadoras e também elas globais” (Garcia, 2006, p. 350). O terrorismo em qualquer das suas formas é uma realidade obscura. “O mundo jamais se livrará do terrorismo, porque até agora não se conseguiu livrar da miséria social, da ignorância, do fanatismo, da exploração, da exclusão, da psicopatologia individual e social” (Barros, 2003, p. 193). Abordando os aspetos culturais Huntington (2010) na sua obra “O Choque de civilizações”, descreve como motivação, a intromissão que a cultura ocidental vem criando no espaço cultural do oriente, parte que recebe ataque de grupos terroristas religiosos, visto que não aceitam os parâmetros sociais e religiosos pregados pelos ocidentais.

Na visão terrorista, o objetivo é abalar o outro lado que detém uma capacidade de poder maior do que o seu no uso de práticas de extermínio. Como os grupos terroristas não possuem a mesma capacidade de extermínio, tal como os Estados, resta a eles combater o poder maior

através do ataque surpresa, pontual e inesperado. Com isso, fica claro que uma defesa abrangente ou conclusiva não é uma tarefa fácil, para não dizer impossível (Wellausen, 2002). Sendo assim, cabe aos serviços de inteligência dificultar ao máximo as ações dos grupos terroristas. Segundo Rapoport um estudioso do terrorismo, há quatro ondas do terrorismo: a Anarquista; a Nacionalista e Anticolonialista; a das organizações de esquerda revolucionária e a dos grupos terroristas de motivação islâmica (Buzanelli, 2010).

O impacto da ação terrorista de 11 de Setembro de 2001 provocou na comunidade internacional uma ambígua sensação de perplexidade, insegurança, medo e revolta. A força das imagens revelou o inacreditável. O mundo ligado em rede assistia chocado ao despertar sombrio de um novo século cuja violência passou a ter autor desconhecido e alvo difuso. Dentro desta lógica perversa, o sucesso de uma guerra é diretamente proporcional ao dano civil, ao espetáculo e à morte de inocentes (Brant, 2003).

Dentre os ataques de cunho terrorista mais recentes, destacam-se os atentados praticados nos Estados Unidos (queda das Torres Gémeas do World Trade Center e ao Pentágono Militar), a explosão de bombas na Ilha de Bali e no dia 11 de Março de 2004, os atentados às estações de trem de Madrid. A ameaça do terrorismo, não importando sua forma, no contexto da gestão da segurança turística constitui-se numa das ameaças mais sérias em nível mundial. Para especialistas e demais segmentos envolvidos, sua administração e controle, representa um grande desafio visando resgatar o equilíbrio no sistema (Gollo, 2004).

Um dos sectores mais atingidos, em função do medo de voar das pessoas, é o sector do transporte aéreo. Beni (2001) Apresenta uma ampla e interessante análise no capítulo destinado ao estudo da retractilidade do turismo e os impactos dos atentados de 11 de Setembro de 2001. Segundo o autor, o ano de 2001 conforme dados da (OMT), foi o pior ano para o turismo em relação as duas últimas décadas. Também é sabido que não foram apenas os Estados Unidos, como importante destino turístico, afetados pelas consequências dos atentados. Outros países como França, Alemanha, Inglaterra igualmente sofreram os efeitos

negativos em suas atividades turísticas. Antes dos atentados, as preocupações quanto a segurança estavam com o foco mais voltadas para questões de violência, acidentes, sinistros etc. simulações e treinamentos no combate a incêndios, evacuação de prédios e estabelecimentos, operações de resgate normalmente não eram bem vistas pelos administradores, pois, imagens de empresas ou sectores poderiam ser afetados. Os controlos de ingressos, movimentação e circulação de pessoas e mercadorias não eram tão rigorosos e seccionadores, pois, geraram o aumento das filas nos aeroportos e reclamações por parte dos usuários quanto ao atraso nos voos. As medidas e estratégias de segurança eram colocadas em prática para atender situações momentâneas, portanto, descontínuas. Todo este conjunto de fatores provocou mudanças e alterações profundas na gestão da segurança no turismo. Outro autor Grunewald (2003) elenca uma série de aspetos a serem considerados nesta análise, ao que ele chama de “efeitos Nova Iorque”:

- A segurança contribui decisivamente para posicionar a imagem de um destino e apresenta-se como valor a ser agregado no processo competitivo das empresas turísticas;
- A demanda turística espera encontrar a presença ostensiva da polícia, além do emprego de agentes de inteligência;
- Necessidade de capacitação quanto a medidas de segurança para todos os envolvidos;
- Implementação de controlos mais rígidos, principalmente no sector de transporte aéreo.

## **2.2. ELEMENTOS FUNDAMENTAIS PARA A COMPETITIVIDADE E DESENVOLVIMENTO DE UM DESTINO**

### **2.2.1. SEGURANÇA COMO FACTOR DE TRANSFORMAÇÃO DA IMAGEM DE UM DESTINO TURÍSTICO**

Imagem é um termo que tem sido utilizado em vários contextos diferentes e como tal tem criado diferentes significados (Jenkins, 1999) . Desde que os estudos sobre turismo começaram, a imagem do destino tem sido um dos temas mais populares na revisão da literatura do turismo (Pike, 2002). Segundo Crompton (1979), a imagem é a soma das ideias, crenças e impressões, que um indivíduo tem sobre determinado destino turístico. As imagens no turismo representam um papel importante na tomada de decisão do turista em potencial e influenciam o nível de satisfação com a experiência do turista, ajudando ainda nas recomendações positivas para novas visitas ao destino turístico (Leary & Deegan, 2005).

Nessa perspetiva, a imagem vista como uma representação mental, é formada por um conjunto de atributos que definem o destino e é largamente reconhecida na literatura como fator de sucesso para qualquer destino turístico. A imagem de um destino é construída a partir de um conjunto de impressões, conhecimentos e emoções que um indivíduo desenvolve sobre um determinado lugar (Jenkins, 1999). Essa expressão do conhecimento pode estimular um efeito positivo ou negativo no comportamento futuro dos turistas e condicionar o sucesso ou insucesso de um determinado destino (Kastenholz, 2002).

No âmbito do turismo, a segurança tem sido considerada como uma das principais variáveis para a transformação de um destino e proporciona um efeito de impulso na preferência, na motivação e no comportamento de um indivíduo relativamente aos produtos e destinos turísticos (Cooper, et al., 1998).

A manutenção de ganhos provenientes da atividade turística dependerá essencialmente da manutenção ou da construção da imagem e dos padrões de qualidade na oferta dos produtos turísticos do destino. Para se lograr esses intentos é importante que os gestores da atividade privilegiem o planeamento integrado dos elementos/componentes da oferta turística. Várias são as condições de qualidade que se devem criar para que o turista, durante a sua visita/estada, possa satisfazer suas necessidades; entre elas pode destacar-se o preço dos produtos e/ou serviços, o tempo da viagem, o transporte utilizado, a segurança do lugar visitado, bem como do local de hospedagem, entre outros fatores (Swarbrooke & Horner, 2002).

Para Gollo (2004) uma imagem negativa gerada pelos elevados índices de violência e instabilidade influencia diretamente na escolha de um destino turístico, levando os agentes da atividade turística a evitar a procura de lugares considerados inseguros a ponto de afetar a imagem do destino perante a demanda turística e/ou público consumidor. Para Fakeye & Crompton (1991) a imagem permite diferenciar os diversos destinos turísticos e ainda pode influenciar os turistas a diferenciarem-se de acordo com os destinos escolhidos. Por outras palavras, a imagem permite segmentar um destino, no entanto, se não for trabalhada as suas características atrativas podem diminuir ou até mesmo desaparecer, o que será altamente prejudicial para o destino.

Santana salienta que a segurança é uma necessidade humana primária, o que a faz ser um importante aspeto de análise para quem viaja. Diversos atentados ocorridos no final do séc. XX e princípios do séc. XXI a destacar os do Quênia em 1998 e 2002 e o das Torres Gêmeas de Nova Iorque em 11 de Setembro de 2001, a onda atual de pirataria marítima internacional, o fenómeno da primavera Árabe abalou a imagem dos destinos, levando ao desvio de turistas para outros destinos. Acontecimentos mostram que mesmo os destinos turísticos tradicionais e detentores de sistemas de segurança avançados, também estão sujeitos a interferências que fogem a seu controle (Gollo, 2004). Ora, um mundo povoado de imagens violentas, muitas vezes a partir do comércio simbólico do medo por grandes médias em nome de audiências, transforma a segurança numa peça chave da atividade turística. (Santana, 2001)

Segundo Grunewald (2010) as principais necessidades do visitante, consciente ou inconsciente, na escolha de um destino estão relacionadas com a originalidade da oferta, a qualidade, o preço e a segurança. A segurança é um importante elemento no processo de transformação da imagem de determinado destino turístico. O descaso para com a segurança no turismo fará com que a qualidade, atratividade e imagem do destino no geral e de sua paisagem em particular se torne fraca/baixa face aos demais concorrentes que criarem mecanismos de segurança eficazes em sua atividade turística.

### **2.2.2. SEGURANÇA COMO FACTOR DE VANTAGEM COMPETITIVA NO MERCADO TURÍSTICO**

Um dos fatores de maior relevância no sector do turismo, além de naturalmente prevermos todas as questões inerentes ao saneamento básico, sejam as questões que envolvem o sistema de tratamento de água e esgoto, questões da disponibilização da limpeza urbana, humanização das vias públicas, de uma boa sinalização, termos pessoas capacitadas no recetivo, em especial na rede hoteleira, no comercio, enfim um *trade* turístico preparado e capacitado para receber os que nos visitam é inequivocamente a Segurança Pública, que deve garantir não só aos cidadãos do destino e os que atuam no sector, mas em especial ao turista que nos visita, que espera encontrar uma cidade/região preparada para recebê-lo em seu lazer (Ruschman, 1997). A indústria do turismo terá cada vez mais cidades ao seu entorno competindo e disputando assim a clientela turístico, procurando cada vez mais atrair para a sua cidade/região o “turismo de qualidade”, em especial o turismo internacional e este tem evidentemente a exigência destacada de ter um lazer em segurança, com isto temos que estar conscientes, de se tratar de forma conjunta “Turismo e Segurança Pública ” (Gollo, 2004).

Para Chagas & Dantas (2008) a utilização de indicadores para a avaliação da competitividade nos destinos turísticos tem sido recorrente, pois permitem informações consistentes sobre o destino e que podem posteriormente servir de auxílio na gestão do destino. Os modelos de avaliação de competitividade de destinos turísticos utilizam indicadores específicos em sua



medição, cada modelo de acordo com suas características. Avanços no entendimento dos fatores que determinam a competitividade dos destinos e, acima de tudo, a inclusão da sustentabilidade como um indicador de desempenho têm levado ao desenvolvimento de vários modelos teóricos que tentam representar o sistema complexo do turismo (Fonseca, 2005).

A competitividade se trata de um conceito multidimensional, que requer a superioridade em diversos aspetos para ser obtido frente à concorrência. É um conceito dinâmico e para acompanhar o complexo processo concorrencial, os destinos turísticos são pressionados pelo desafio de se manterem competitivos frente ao mercado (Chagas & Dantas, 2008). Assim, na competitividade de destinos turísticos geralmente não se apresenta o foco nos aspetos individuais dos produtos turísticos como: atrativos, equipamentos, infraestruturas, superestrutura, etc., mas sim, no destino turístico como um todo, integrado como componente do conjunto de facilidades (Bignami, 2002).

O medo gerado pela violência amputa a vida social e isto repercute na mobilidade das pessoas, não apenas alterando roteiros cotidianos, mas influenciando também as viagens e o turismo (Gollo, 2004). Neste contexto, pode-se dizer que a segurança pública constitui elemento indissociável da rede de ofertas e serviços imbricados ao atendimento turístico, representando fator importante na competitividade de um destino turístico. Quando o destino turístico começa a incorporar vulnerabilidades, o turista antevê riscos e tende a mudar sua rota. Num mundo regido pela insegurança, pelo medo da violência, qualquer sinal de instabilidade pode resultar na rejeição a um determinado destino... no nosso entender uma questão a ser tratada com muita seriedade e responsabilidade já que é parte da competitividade no turismo (Bondaruk & Souza, 2003).

A segurança segundo Braggio (2007) sempre foi uma condição indispensável para viagens e turismo. É incontestável o fato de que a segurança em turismo tem estado a ganhar uma grande importância nas últimas duas décadas. As mudanças durante as duas últimas décadas

foram enormes. Devido a atos terroristas, guerras locais, desastres naturais, epidemias e pandemias, que foram testemunhadas, a segurança decresceu significativamente. As viagens e a indústria do turismo não puderam evitar os impactos negativos desses eventos. Além disso, alguns desses eventos manifestaram a vulnerabilidade do turismo tanto nos níveis globais e regionais (Grunewald, 2010).

O contexto da segurança é crítico na questão da competitividade, porque os turistas não viajam para lugares com elevados índices de crime, violência e terrorismo, configurando, dessa maneira, provavelmente uma relação positiva com o desenvolvimento do turismo, isto é, quanto maior a segurança que uma localidade proporciona, maior o desenvolvimento (Dominguez, 2001). Ele é medido por meio dos seguintes indicadores: custos das empresas de terrorismo, confiabilidade dos serviços policiais, custos das empresas de criminalidade e violência e acidentes de viação (Grunewald, 2010). A saúde e a higiene também são relevantes, porque um turista precisa de condições mínimas para uma boa estadia, como água potável e saneamento, além de um sistema de saúde eficiente no local de destino caso ocorra uma doença ou um acidente.

A segurança se relaciona diretamente com o desenvolvimento de um destino, onde o conceito de competitividade é geralmente definido como “a capacidade de uma economia (urbana) atrair e manter empresas com quotas de mercado estáveis ou crescentes de uma atividade e ao mesmo tempo manter ou aumentar os padrões de vida para aqueles que participam dele”. (Dominguez, 2001). A segurança urbana é um importante instrumento para aumentar a competitividade dos destinos turísticos e facilitar a gestão dos mesmos e se converte em indispensável se o território considerado pretender que com o turismo obtenha novas configurações (Fonseca, 2005).

É importante ressaltar que a imagem de uma cidade, associada à sensação de insegurança, pode levar à diminuição do número de visitantes ou, pelo menos, impedir o incremento deste número. Dessa forma, a violência em diferentes escalas poderá afetar a imagem e gerar, além

de receio nos turistas com relação à escolha ou não do destino, restrições impostas por alguns governos estrangeiros e empresas quanto ao envio de seus representantes. Como fatores importantes para a competitividade dos destinos também devem ser considerados outros elementos ligados à segurança da população e de seus visitantes, como a oferta de serviços ou grupamentos especialmente dedicados ao atendimento ao turista. Nesse âmbito, inserem-se organizações como Polícia Militar, Polícia Civil, Corpo de Bombeiros, Proteção Civil e Guarda Municipal, bem como seus efetivos e graus de estruturação do destino (Bignami, 2002). A segurança do destino é efetivamente um fator capital para aumentar a competitividade do mercado turístico e por conseguinte aumentar o fluxo turístico do destino.

### **2.2.3. A IMPORTÂNCIA DA SATISFAÇÃO DOS VISITANTES**

Tem-se assistido nas duas últimas décadas o aumento quase desesperante de pesquisas sobre a satisfação do consumidor. Os estudos sobre a satisfação do consumidor absorveram parte considerável do esforço dos pesquisadores de marketing e de organizações interessadas em implementar programas da qualidade total (Marchetti & Prado, 2001). Os clientes de hoje são detentores de um grande leque de experiências de consumo, o que os torna cada vez mais exigentes, mais cultos e mais difíceis de satisfazer (Lindon, et al., 2004).

A satisfação é a avaliação feita pelo cliente com respeito a um produto ou serviço, completando ou não as necessidades e expectativas do próprio cliente (Britner & Zeithmal, 2003). Deixa de ir ao encontro das necessidades e das expectativas dos clientes é considerado como uma causa de insatisfação do produto ou serviço. As empresas têm usado a satisfação do cliente para determinar a qualidade do produto/serviço na retenção de clientes. Tais esforços se justificam pela atual definição do marketing, e de que a empresa cresce ao satisfazer as necessidades dos clientes (Kotler, 2000).

De acordo com Marchetti & Prado (2001), definir a satisfação do consumidor não é uma tarefa fácil, não só em marketing mas também na gestão de atividades recreativas. Para

Ferreira a satisfação é o ato ou efeito de satisfazer, o contentamento, recompensa, retribuição e a reparação. São verificados nestes conceitos sentimentos subjetivos e dependentes de muitas variáveis, como o valor pago e principalmente a expectativa. Quando a satisfação se encontra agregada ao termo “serviço”, verifica-se que a satisfação em serviços se torna ainda mais complexa, uma vez que os serviços são na maioria prestados por pessoas, o que atrai uma gama de sentimentos. (Ferreira, 1986)

Lovelock (2001) afirma que clientes insatisfeitos podem passar para a outra empresa e semear um “boca a boca” negativo, clientes apenas satisfeitos podem ser atraídos pelos concorrentes. Um cliente encantado, porém é mais propenso a permanecer fiel e despeito de ofertas competitivas e atraentes. A satisfação do cliente desempenha um papel particularmente crítica em ramos altamente competitivos, em que se constata uma enorme diferença entre a fidelidade de clientes meramente satisfeitos com o dos completamente satisfeitos ou encantados. Para melhorar os níveis de satisfação do cliente, uma empresa deverá descobrir inicialmente o quanto os seus clientes atuais estão realmente satisfeitos ou insatisfeitos. Uma das formas mais comum de medir a satisfação é pedindo aos clientes para identificarem os fatores mais importantes para a sua satisfação, e após solicitar que avaliem o desempenho de um fornecedor de serviços e os seus concorrentes.

Sem clientes, a empresa de serviços não tem razão de existir. Todas as empresas precisam definir e medir a satisfação dos clientes. A satisfação do cliente é o sentimento de que a sua necessidade e o seu objetivo foram atingidos pelo seu fornecedor de serviços, ou seja, o cliente ou consumidor obteve o que procurava de forma prazerosa. Parece ser simples, mas verifica-se que “as empresas muitas vezes falham em satisfazer os seus clientes, não porque os serviços prestados sejam péssimos, mas por serem inadequados, ou seja, eles simplesmente não são o que o cliente deseja” (Lobos, 1993, p. 185).

Segundo Las Casas (1999) as empresas focadas nos clientes devem priorizar as pesquisas feitas aos consumidores, para que seja possível conhecer as atuais necessidades e desejos, ou

então identificar os níveis de satisfação do consumidor com a empresa. Os clientes ficam satisfeitos ou não, conforme as suas expectativas que são influenciadas por fatores como a comunicação boca-a-boca, suas necessidades pessoais, experiência anterior e a comunicação externa. A satisfação do cliente pode ser analisada pela relação do que ele viu (percebeu) e o que esperava ver (expectativa). Quanto maior for a expectativa, maior será a possibilidade de o cliente ficar insatisfeito e quanto maior for a percepção do cliente, maior também será a possibilidade de o cliente ficar satisfeito.

As empresas usam uma variedade de métodos para acompanhar a satisfação do cliente, como as pesquisas que coletam dados qualitativos e quantitativos são melhores do que as que coletam somente dados qualitativos ou quantitativos, pois a pesquisa lidada a satisfação do cliente normalmente engloba os dois métodos. A pesquisa da satisfação do cliente é uma das áreas de crescimento mais rápido do mercado na atualidade. Os questionários sinalizam que a empresa se importa com os seus clientes e quer suas opiniões. Os dados coletados nos questionários facilitam no desenvolvimento dos programas, identificando ameaças e oportunidades no processo de prestação de serviços da empresa.

De acordo com Desating & Detzel (1994), todas as empresas sabem que a sua maior arma estratégica é o valor adicionado para o cliente através de serviços superiores, elas estão dispostas a admitir um erro e tomar providências imediatas para corrigi-lo. Todas as empresas estão abertas a mudanças que institucionalizaram o processo de transformação para evitar a estagnação e reconhecem claramente que as relações com os seus clientes refletem na relação com os seus funcionários. Para que um funcionário possa apresentar qualidade nos serviços é preciso que ele entenda o que é necessário para o bom funcionamento das suas tarefas.

Lobos (1993) Relaciona três fatores como determinantes em termos de qualidade em serviço do ponto de vista dos clientes: desempenho, atendimento e custo, sendo:

- O desempenho engloba sete dimensões, como validade, disponibilidade, precisão, rapidez, respeito às normas, soluções de problemas e confiança.

- Um bom atendimento pode diferenciar e recuperar o serviço, mediante boa aparência, boa comunicação e disposição em servir.
- Quanto ao custo, também designado de preço é necessário que seja acessível, competitivo e justo.

Num contexto turístico, a satisfação relativamente à experiência de viagem contribui para a lealdade do destino (Chi & Qu, 2008). O grau de lealdade do turista ao destino é refletido na sua intenção de voltar ao destino e na sua vontade de o recomendar (Oppermann, 2000). Neste sentido, a satisfação depende muito da comparação das expectativas baseadas nas imagens anteriores com a realidade atual encontrada no destino (Chon, 1990).

## **2.3. FACTORES QUE AFECTAM O COMPORTAMENTO DO TURISTA NA ESCOLHA DOS DESTINOS**

### **2.3.1. A INSEGURANÇA COMO FACTOR DE DESVIO DE FLUXOS TURÍSTICOS**

O turista desde o processo de deslocamento da sua residência habitual até o local de destino, consciente ou inconscientemente, busca elementos que providenciem maior segurança á sua viagem e estada. Perguntas como: as rodovias estão boas? A cidade é segura? O hotel é seguro? Entre outras questões marcam o planeamento da viagem, influenciando na escolha do destino quando as mesmas se mostrarem perturbadoras das necessidades de quem busca praticar o turismo (Rangel, 2000).

As cidades atraem fluxos turísticos em decorrência da ampla e diversificada oferta turística que as principais metrópoles mundiais possuem, possibilitando o acesso a atrativos, como os empreendimentos de lazer e entretenimento, centros de compras, grandes monumentos etc. As cidades são espaços privilegiados quanto à concentração de atrações, serviços,

simbolismos e produções culturais. Tudo isso atrai pessoas e, segundo Souza (2008) torna as cidades cada vez mais atrativas.

São os lugares turísticos mais densamente frequentados os que mais atraem. Isso significa, ao mesmo tempo, que a oferta turística ocasiona a demanda e que atrai pessoas. Apesar da moda recente do turismo de natureza, a concentração turística em lugares limitados e inteiramente transformados mobiliza os maiores batalhões. É essa concentração, essa “saturação” do lugar turístico que garante sua animação e, assim, uma grande parte da sua atratividade (Souza, 2008). Mas a cidade também produz além da sedução a repugnância. As cidades muitas vezes apresentam imagens altamente atrativas, fazendo com que seus fatores motivadores sejam fortes e propiciem relevantes fluxos turísticos recetivos. No entanto, existem cidades, cuja imagem está voltada a sérios problemas urbanos, como poluição, trânsito caótico, miséria, violência e criminalidade. Estes últimos são considerados graves fatores limitadores para o desenvolvimento do Turismo. Portanto, ter uma cidade turística com uma imagem associada à violência e à criminalidade, gera medo ao turista e, geralmente, influência de maneira contundente na decisão de viajar ou, neste caso, de não viajar (Costa, 2005). Segundo a mesma autora a violência é “vista como uma construção política, resultado do confronto de jogos de interesses na vida social.” Infelizmente, a violência é um fenômeno multiforme, que envolve uma complexidade de conflitos e comportamentos e assume contornos e dimensões preocupantes na sociedade contemporânea. A autora ainda acrescenta que “é um produto de uma sociedade desigual, onde o Estado se omite das próprias responsabilidades sociais” (2005, p. 89).

Molina (1997) também aponta que o delito não acarreta na vítima somente o dano decorrente da lesão ou ameaça de lesão do bem jurídico, ocasiona também um sério impacto psicológico, gerando na vítima um sentimento de impotência frente ao mal e angústia e temor de que ele se repita. Neste contexto, a importância da segurança, na área turística, resume-se ao fato de demonstrar ao turista que o local está preparado para recebê-lo (aconchego, tranquilidade e paz), pois o deslocamento das pessoas com “o propósito recreativo ou por outras necessidades e razões demandam a prestação de alguns serviços básicos” Beni (2001, p. 211),

como: serviços de apoio à comunidade como; água, energia e outros, sistema de acesso e transporte para atendimento de fluxo, sistema de comunicação, sistema de segurança e equipamentos sociais.

Igualmente, a atividade turística e os investimentos em outros bens e serviços que atendem aquela demandam, tendem a diminuir quando a insegurança passa a fazer parte do destino turístico. Assim, a participação da Polícia, de acordo com a visão dos responsáveis pelos órgãos de turismo, que já tem as diretrizes para o desenvolvimento, contribui para o aumento do fluxo turístico e, conseqüentemente, da economia, pois “o turismo é considerado como a atividade que oferece mais emprego do que qualquer outra atividade económica em todo o mundo” (Oliveira, 2002, p. 61). A combinação entre modernização e urbanização aceleradas, desigualdade social, padrões de consumo de Primeiro Mundo e ausência de freios morais e religiosos parecem ser os maiores responsáveis pelo fenómeno da violência.

Este fato é enfatizado por Gollo (2004) ao salientar que “em acontecimentos de distintos casos de delitos, um destino turístico pode apresentar uma imagem de “destino inseguro”, posicionamento este, que poderá gerar uma desvalorização no mercado, com reflexos na sua eleição ou escolha por parte da demanda”. É facto que os países que se mostrarem menos preparados a proporcionar segurança a seus visitantes/turistas irão perder uma parte considerável da demanda. Os países, que registam elevados índices de violência, ocorrência de terrorismo, conflitos armados, pirataria, entre outros, serão vistos como países “non gratos”, isto é, lugares não bem vistos ou pouco recomendados para visitar dado o medo que transmitem. Exemplos concretos são, primeiro, os Estados Unidos da América (EUA) que após os atentados de 11/9/2001 registraram uma retração nas chegadas e movimentos turísticos internos, bem como no elevado número de desempregos no sector de transportes e hotelaria Beni (2001, pp. 74-75) salienta que:

Nos primeiros dias após o atentado, com perdas diárias da ordem de US\$ 300 milhões, as oito principais companhias aéreas pediram um socorro de US\$ 24 milhões sob ameaça de uma onda de falências no sector. (...) As empresas aéreas, em todos os sentidos, na linha de frente do drama, anunciaram mais de cem mil demissões no processo de encolhimento da



atividade, nos EUA e na Europa. As três principais empresas americanas apresentaram um prejuízo da ordem de 7,7 bilhões de dólares em 2001. (...) Os “cemitérios de aviões” no sudoeste norte-americano revelam um quadro desolador após atentados. Entre essa data e o início de Março de 2002, nada menos que 950 aeronaves foram juntar-se a uma frota aérea imóvel e inoperante, elevando o número total de aviões “estocados” para impressionantes 2.076 unidades.

Igual aos EUA países como o Quênia, o Egipto e a Índia também tiveram atentados terroristas que de igual modo fizeram com que o sector do turismo retraísse em termo de chegadas de turistas, rendimentos dessas chegadas e bem como no aumento de desempregos.

### **2.3.2. O TERRORISMO E O RADICALISMO RELIGIOSO**

Desde o início deste século (XXI), as atenções de autoridades políticas, jornalistas e estudiosos se voltam para o fenómeno do terrorismo fundamentado no “radicalismo islâmico”; sobretudo depois do ataque deflagrado contra os Estados Unidos em 11 de Setembro de 2001, pela rede terrorista Al-Qaeda – então liderada pelo saudita Osama Bin Laden – e da subsequente guerra contra o regime de Saddam Hussein no Iraque, iniciada em 2003, pelos Estados Unidos, sob o governo do então presidente George W. Bush (Fernandes, 2005).

De acordo com o relatório apresentado em Março de 2005, pelo então secretário-geral das Nações Unidas, Kofi Annan, que visava discutir “o funcionamento da Organização decorridos cinco anos da chamada Declaração do Milénio<sup>4</sup>” A prevenção ao terrorismo é indispensável para que a sociedade internacional possa viver sem medo: o terrorismo é uma inequívoca contestação dos valores e princípios consagrados na carta da ONU: respeito aos direitos humanos, ao estado de direito, à proteção dos civis, à tolerância entre povos e nações,

---

<sup>4</sup> O relatório encaminhado por Annan em 21/03/2005 é intitulado: “In Larger Freedom: towards development, security and human rights for all”. Disponível em: <http://www.un.org/largerfreedom>.

e à solução pacífica de controvérsias (Lafer, 2006). Contudo, não há no documento uma clara definição sobre o termo terrorismo. Aliás, a comunidade internacional carece de uma definição consensual, que auxiliaria a excluir as intenções de quem, ao encontrar conveniência na necessidade de repressão, recorre à associação de qualquer movimento de oposição e/ou questionamento como potencialidade de ato de terrorismo <sup>5</sup>.

No sistema Nações Unidas, convencionou-se utilizar a definição de terrorismo aceita durante a assinatura da Convenção Internacional para a Repressão ao Financiamento do Terrorismo, adotada pela assembleia Geral das Nações Unidas, em 15 de Dezembro de 1997: constitui terrorismo todo ato que obedeça à intenção de causar morte ou graves danos corporais a civis não combatentes, com o objetivo de causar a morte, intimidar uma população, obrigar um governo ou uma organização internacional a realizar ou abster-se de realizar um ato (Lafer, 2006).

O terrorismo é caracterizado pela ação violenta contra a população civil indefesa como forma de reivindicação de anseios políticos, geralmente fundamentados em disputa territorial, e conflitos étnicos e religiosos. Ao longo da história, esse fenómeno se fez presente em várias regiões do mundo. De entre os casos mais notáveis, podemos citar, no continente europeu, os grupos IRA<sup>6</sup> e ETA<sup>7</sup>, que atuam na Irlanda e na Espanha, respetivamente. No caso específico do Oriente Médio, a prática terrorista é empregada por diversos grupos e em países diferentes. Um desses grupos tem recebido, atualmente, atenção especial; trata-se do Estado Islâmico no Iraque e na Síria (EIIS). Em inglês – como é mais conhecido –, Islamic State in Iraq and Syria (ISIS) (Gus, 2003). Entretanto, o terrorismo deve ser levado em conta como uma ação política conduzida por grupos que agem sob impulso de contradições sociais de ordem religiosa, étnica ou ideológica. Ao passo que o terrorismo se inscreve no campo da política, os terroristas atuam com vistas a metas políticas e subordinam seus atentados a

---

<sup>5</sup> Por exemplo, a China passou a classificar como “terroristas” os rebeldes do Tibete e do Turquestão, que não praticam o terror ou sequer a resistência armada. Israel dedicou-se a identificar o jovem palestino que lança pedras, contra as tropas de ocupação na Cisjordânia ou Gaza, com os homens-bomba do terror.

<sup>6</sup> IRA (do inglês Irish Republican Army), é um grupo paramilitar católico que intenciona que a Irlanda do Norte separe-se do Reino Unido e seja reanexada à República da Irlanda. O IRA representava a única força capaz de garantir a segurança daquela população contra o governo britânico e os ataques protestantes.

<sup>7</sup> ETA (em basco, Euzkadi Ta Azkatasuna), a organização Pátria Basca e Liberdade é um grupo separatista que defende a criação de um Estado basco independente.

lógicas de ação contra o poder estabelecido. Essa ação é caracterizada pelo emprego de atos de violência dirigidos a civis, líderes políticos ou militares não-combatentes. Conforme analisa Pierre (2003), o terrorismo é um ato de violência que provoca uma ação social, uma reação de força contrária, isto é, constitui uma relação de força.

Em grande medida, estes são capazes de induzir a sociedade ao sentimento público de que a paz e a ordem civis estão ameaçadas por grupos políticos violentos (Arend, 2005). A partir do momento em que a vulnerabilidade do sistema fica caracterizada pela ocorrência concreta de danos, a ação terrorista tem maiores condições de realizar seu próximo passo: atingir seus objetivos políticos. Esse passo torna-se possível, pois o Estado perde o elemento de coesão e o tecido social se abre. Conforme destaca Pierre (2003), o terror induzido na população gera uma ação desintegradora que culmina na desestabilização do regime vigente. Assim, trata-se de entendimento comum que o terrorismo tem motivações políticas. Portanto, “o terrorismo é apenas uma parte, ou etapa, de um sequenciamento de atos e engajamentos vinculados a um projeto político último, a que ele se vincula de maneira apenas indireta e não de maneira imediatamente perceptível” (Diniz, 2002, p. 135). O uso do terrorismo como meio político, então, se deu a partir do momento em que se tornou suficientemente evidente que o Estado poderia ser fragilizado. Para tal, a ação de grupos terroristas é direcionada à criação de caos e instabilidade dentro de uma determinada sociedade, gerando um clima que permite a instauração de um novo regime, no qual seus propósitos possam ser alcançados (Pecequillo, 2003).

Hoje em dia, apesar de todo o avanço científico, o fenômeno religioso sobrevive e cresce, desafiando previsões que anteviram seu fim. A grande maioria da humanidade professa alguma crença religiosa, direta ou indiretamente, sendo que a Religião continua a promover diversos movimentos humanos, e mantendo estatutos políticos e sociais (Gus, 2003).

O terrorismo motivado pela religião tornou-se um problema global. O terrorismo religioso (...) cresceu de modo a desafiar a estabilidade política nacional e internacional durante os

anos 90 e no começo dos anos 2000. A frequência dos ataques sectários e as suas vítimas cresceram rapidamente durante este período. (...) A violência religiosa continuará a ser um aspeto central do terrorismo do século XXI. Os terroristas religiosos tornaram-se também adeptos do recrutamento de novos elementos, organizando-se em células semiautónomas através de fronteiras nacionais, (...) e atacando consistentemente alvos que simbolizam os interesses inimigos. (...) Contrariamente às ações relativamente cirúrgicas dos esquerdistas seculares dos anos anteriores, os terroristas religiosos provaram ser particularmente mortíferos (...) Esta espécie de letalidade tornou-se um elemento central do terrorismo religioso internacional (Fernandes, 2005).

Para os terroristas religiosos, eles estão participando numa “guerra cósmica”, um confronto escatológico entre as forças do Bem e do Mal que exige o martírio e o sacrifício dos seus atores. A religião é um meio privilegiado como agente de honra – que vinga a dignidade (religiosa, política, social, nacional, económica, etc.) e afirma a identidade, passando simbolicamente da humilhação à afirmação identitária absoluta, sagrada (cf. o “eu sagrado chamânico” de Jacob Pandian, *Culture, Religion and the Sacred Self*, 1991) - e também de legitimação da resistência, da luta, da guerra – que é tremenda e fascinante (Pecequillo, 2003).

A título de exemplo de atentados terroristas temos o mais recente, os ataques em Paris, foram uma série de atentados terroristas pelos extremistas Islâmicos ocorridos na noite de Sexta-feira, 13 de Novembro de 2015 em Paris e em Saint-Denis, na França. Pelo menos 137 pessoas morreram incluindo os 7 terroristas que perpetraram os ataques sendo 89 delas no teatro Bataclan<sup>8</sup>, e mais de 350 pessoas ficaram feridas. A pior violência a atingir a França desde a Segunda Guerra Mundial (1939-1945) e apenas a dez meses depois do atentado ao semanário satírico “Charlie Hebdo”<sup>9</sup>.

---

<sup>8</sup> Bataclan - Sala de teatro situado em Paris, França

<sup>9</sup> <http://g1.globo.com/mundo/ao-vivo/2015/explosoes-e-tiroteio-em-paris.html>, 20/11/2015

## **CAPÍTULO III – CARACTERIZAÇÃO DA ÁREA DE ESTUDO**

### **3.1. CARACTERIZAÇÃO DO PAÍS – CABO VERDE**

Com uma população a rondar os 512.096 habitantes, segundo dados do INE, o Arquipélago de Cabo Verde situa-se no Oceano Atlântico, entre três continentes (África, América e Europa), a cerca de 450 km da costa ocidental africana, ao largo de Senegal e com uma área total de 4.033 km<sup>2</sup>, composto por 10 ilhas e 8 ilhéus de origem vulcânica, distribuídas em dois grupos, Barlavento (a norte, 2230km<sup>2</sup>), com Boavista, Sal, São Nicolau, Santa Luzia (desabitada) e São Vicente, enquanto Sotavento (a sul, 1803.37 km<sup>2</sup>), composta pelas ilhas de Brava, Fogo, Santiago e Maio. Está situada na zona tropical do Atlântico, entre a latitude de 14° e 23° e 17° e 12°N e as longitudes de 22° e 40° e 25° e 22° com uma área total de terras emersas de 4033,37 km<sup>2</sup>. Das ilhas, Santiago com 991km<sup>2</sup>, é a maior de todas as ilhas e a ilha de Santa Luzia, com 35km<sup>2</sup> é a menor. O espaço marítimo exclusivo ultrapassa os 600.000Km<sup>2</sup><sup>10</sup>.

### **3.2. O TURISMO EM CABO VERDE**

O turismo constitui um dos sectores com maior dinâmica de crescimento económico e social, na medida em que contribui consideravelmente para a entrada de divisas, bem como para a promoção do emprego. No caso concreto de Cabo Verde, representa um dos principais eixos de desenvolvimento económico, sustentado e com efeitos macroeconómicos importantes, sobretudo, na formação do Produto Interno Bruto (PIB).

O turismo é a principal atividade económica de Cabo Verde e corresponde o papel de principal driver do crescimento no arquipélago, representando cerca de 21% do PIB, e é

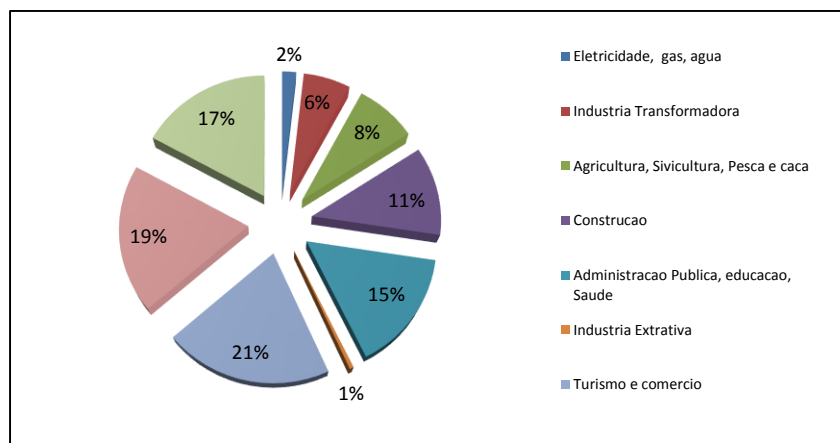
---

<sup>10</sup> <http://www.un.cv/sobrecv.php>, 10/10/2015

## A Segurança Pública e a Competitividade de um Destino Turístico: Caso de São Vicente

assumido como o sector estratégico e prioritário enquanto fator de desenvolvimento do país. Além disso, a indústria turística do arquipélago encontra-se em franca expansão.

**Gráfico 1 - Repartição do PIB por setores com destaque para o turismo**



Fonte - BCV

Neste capítulo começaremos por situar o turismo no ambiente macroeconómico cabo-verdiano e destacá-lo na atividade económica, sobretudo ao nível da sua contribuição na formação do produto interno bruto, da sua participação no sector dos serviços, na sua capacidade de absorção dos investimentos diretos estrangeiros e na criação de emprego.

A contribuição do sector do turismo na formação da riqueza criada em Cabo Verde tem evoluído de forma a comprovar a sua importância como opção estratégica para o desenvolvimento das ilhas, sobretudo das ilhas do Sal, São Tiago, São Vicente e Boavista. A participação do sector no PIB era de 10.10% em 2003 (valor nunca alcançado anteriormente). Em 2015 já representa 21% do PIB cabo-verdiano. A receita do turismo apresenta um saldo positivo na balança de pagamentos a partir de 1999, como vimos anteriormente, e a participação deste sector de atividade nos serviços tem evoluído de forma positiva, chegando a atingir, em 2003, 41.60%, sendo esse o ponto mais alto, enquanto em 2014 atingiu 30% do crédito total dos serviços.

## A Segurança Pública e a Competitividade de um Destino Turístico: Caso de São Vicente

A estabilidade social, o bom clima e a proximidade e equidistância à Europa e Américas propiciam o investimento na hotelaria e noutras vertentes de apoio ao desenvolvimento turístico. Gradualmente vão surgindo mais e maiores unidades, nomeadamente nas ilhas do Sal e da Boavista dedicadas essencialmente a uma oferta balnear (sol e praia) enquanto em Santiago, São Vicente e Fogo a vocação é para amantes de circuitos de Natureza.

Com a diversificação dos produtos turísticos, que hoje apenas oferecem como chamariz o clima ameno sobre todo o ano (min. 22º; máx. 30ºC), águas puras e cristalinas, boas praias e excelentes condições para a prática de desportos náuticos, desejável é que se venha a registar uma maior equilíbrio no desenvolvimento do arquipélago, aproveitando a morfologia geográfica variada e o património histórico e arquitetónico, na exploração do potencial do turismo de natureza, do turismo de circuitos culturais (históricos, religiosos e gastronómicos) e do turismo de negócios.

**Tabela 1 - Principais indicadores do turismo**

	2012	2013	2014
<b>Contributo relativo do Turismo para a economia (*)</b>	4,0%	5,0%	4,7%
<b>Emprego direto no Turismo (em % do Emprego total)</b>	5,5%	5,9%	7,3%
<b>Número de Turistas Internacionais entrados no País</b>	482.267	502.874	493.732
<b>Número de dormidas no País</b>	3.184.524	3.279.928	3.284.271
<b>Receitas brutas de Turismo total (milhões de escudos)</b>	33.799	36.716	33.255
<b>Receitas Brutas de turismo <i>per capita</i> por dia (em Escudos) (**)</b>	11.681	11.538	11.042
<b>Número de camas disponíveis</b>	14.999	15.995	18.188
<b>Taxa de ocupação</b>	57%	56%	53%
<b>Duração da estadia (nº de noites)</b>	6,0	5,9	6,1
<b>Notas: (*)</b> Peso do valor acrescentado bruto da atividade hoteleira e de restauração no PIB. <b>(**)</b> Não inclui excursionistas			

**Fonte - BCV**

Segundo os dados do inventário anual realizado pelo Instituto Nacional de Estatística, no final do ano 2014 estiveram em atividade 229 estabelecimentos hoteleiros, mais 3,2% do que o ano anterior. Esses estabelecimentos hoteleiros ofereceram uma capacidade de alojamento de 10.839 quartos, 18.188 camas e 23.171 lugares, traduzindo-se em acréscimos de 19,7%, 13,7% e 19,3% respetivamente, em relação ao mesmo período do ano anterior.

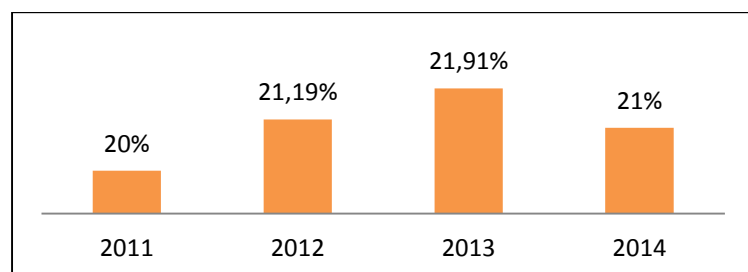
## A Segurança Pública e a Competitividade de um Destino Turístico: Caso de São Vicente

O estudo mostra também que o turismo vem aumentando o seu peso na criação de emprego em Cabo Verde. Assim, os postos de trabalho no país passaram de 19,2% em 2011 para 20,1% em 2013.

Em finais de 2014, os estabelecimentos hoteleiros inventariados empregavam cerca de 6.282 pessoas, o que corresponde a um acréscimo de 9,2% em relação ao ano 2013. Os hotéis continuam a empregar o maior número de pessoas, representando cerca de 80,3% do total do pessoal. Seguem-se as pensões e os hotéis apartamentos, com, respetivamente, 6,2% e 4,3%.

O INE revela ainda que este sector gera uma média de 36 mil postos de trabalho e em 2014 contribuiu com 27,6 milhões de escudos – o que corresponde a 18,71% da economia cabo-verdiana. As contas satélites especificaram que as atividades características do turismo que criam mais postos de trabalho são os transportes de passageiros (37%), seguidos dos serviços de alojamento (25%), restaurantes e similares (19%).

**Gráfico 2 - Contribuição do turismo para o PIB**

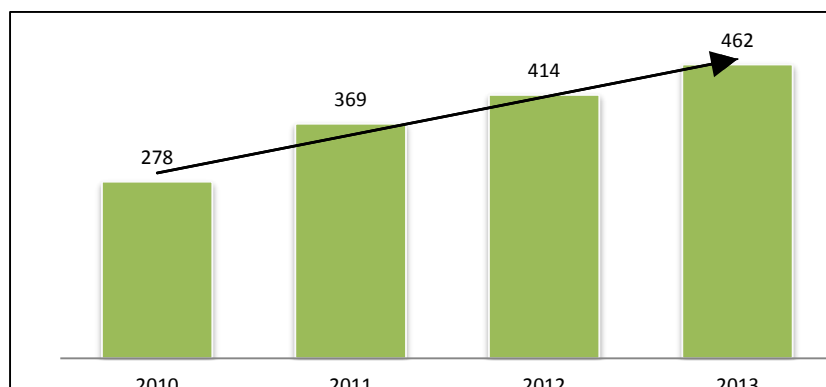


**Fonte - INE**

O sector do Turismo contribui com 20% (27,6 milhões de escudos) para o Produto Interno Bruto (PIB) de Cabo Verde. Em 2012 houve um aumento para 21,19% do PIB, e no ano seguinte, passou para 21,91%. Já em 2014, a contribuição do turismo para a economia cabo-verdiana registou uma ligeira diminuição, com 20,97%. Estes são alguns dos resultados da primeira Conta Satélite do Turismo em Cabo Verde de 2011 a 2014, apresentados pelo Instituto Nacional de Estatística, INE.



Gráfico 3 - Turismo, Cabo Verde, Receitas, 2010 - 2013 (USD milhões)



Fonte - INE

Segundo as primeiras contas satélites de turismo de Cabo Verde, de 2010 a 2013, apresentados pelo INE, as receitas do turismo tem caminhado de forma crescente. Em 2010 o sector contribuiu com 278 milhões de dólares (cerca de 251 mil euros), correspondente a 18,71% da economia cabo-verdiana, em 2011 o sector contribuiu com 369 milhões de dólares, em 2012 aumentou para 414 milhões de dólares e finalmente em 2013 registou um valor de 462 milhões de dólares.

As receitas turísticas cresceram entre 2010 e 2013 a um ritmo, 18.4%, que mais do que quadruplica o observado na África subsariana.

Tabela 2 - IDE - Investimento direto estrangeiro por setor de atividade (2010 - 2013)

	2010	2011	2012	2013
	Percentagem			
Investimento no turismo e imobiliária	83,48	76,71	33,48	71,0
Investimento na indústria	1,29	6,65	3,25	2,0
Investimento no comércio	0,07	0,00	0,34	4,0
Investimento noutros serviços	4,99	11,32	43,44	9,0
Investimento em serviços Financeiros	8,03	4,5	7,77	7,0
Outros sectores	2,13	0,83	11,72	8,0

Fonte - BCV (Banco de Cabo Verde)

### A Segurança Pública e a Competitividade de um Destino Turístico: Caso de São Vicente

O IDE em Cabo Verde tem evoluído favoravelmente no período em análise, apesar de nos últimos anos ter sofrido um ligeiro arrefecimento devido a crise económico-financeira internacional. O sector do turismo e imobiliária é o maior destinatário do IDE no período em análise, embora com tendência decrescente. O comércio é o sector de atividade económica que menos IDE tem recebido, tendo ao longo dos anos, registado valores muito baixos, chegando em 2011 a registar valor nulo. A indústria tem vindo a registar um contínuo aumento de IDE até o ano 2011, onde atingiu 6,65% do IDE, mas em 2012 registou uma queda para 3,25%. O sector financeiro tem registado oscilações a nível de IDE com o maior fluxo em 2010 onde atingiu os 8,03%, e com ligeira baixa para 7,77% em 2012.

Os sectores do turismo e imobiliário são aqueles que maior fluxo de IDE têm registado, mas que não resistiu a crise e em 2012 houve uma queda para valores de 33,48% do IDE.

**Tabela 3 - Principais Países emissores de IDE para CV, em 2009 - 2012**

Ano	Fluxo de IDE por País de Origem, 2009-2012					
	Espanha	Itália	Inglaterra	Irlanda	Portugal	Outros
2009	22,05	6,19	7,7	10,44	10,39	40,23
2010	25,93	4,15	25,37	19,55	4,08	20,91
2011	58,34	11,05	2,74	2,01	11,15	14,7
2012	5,01	1,91	5,83	2,03	20,1	65,12

**Fonte - BCV**

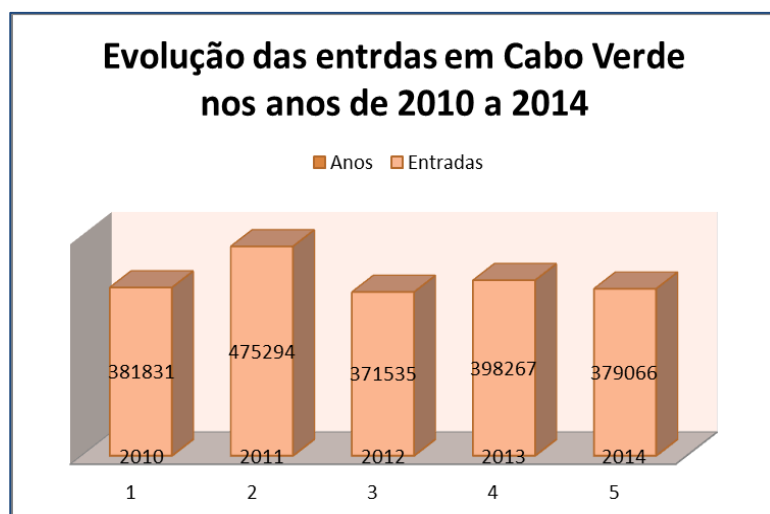
Como se pode verificar no quadro acima a Espanha tem sido o maior emissor de IDE para Cabo Verde chegando a atingir 58,34% em 2011, mas verificando uma queda acentuada em 2012 para 5,01%, uma queda de 53,33%, devido a crise económica e financeira vivida na Espanha. Também é de destacar que em 2012 Portugal foi o maior emissor de IDE para Cabo Verde, 20,10%, apesar da crise vivida naquele país.

### **3.2.1. OS FLUXOS TURÍSTICOS EM CABO VERDE**

A economia de Cabo Verde insere-se numa área regional que tem evidenciado apreciável dinamismo, da procura turística. Ao longo dos últimos anos, sobretudo em termos da chegada de turistas, refletindo uma crescente integração da região na economia mundial. Neste contexto, Cabo Verde destaca-se pelo dinamismo do sector do turismo, principal sector da economia, com uma contribuição total para o PIB de 21%. As receitas turísticas cresceram entre 2010 e 2014 a um ritmo, 18.4%, que mais do que quadruplica o observado na África subsariana (INE – Estatística de Turismo).

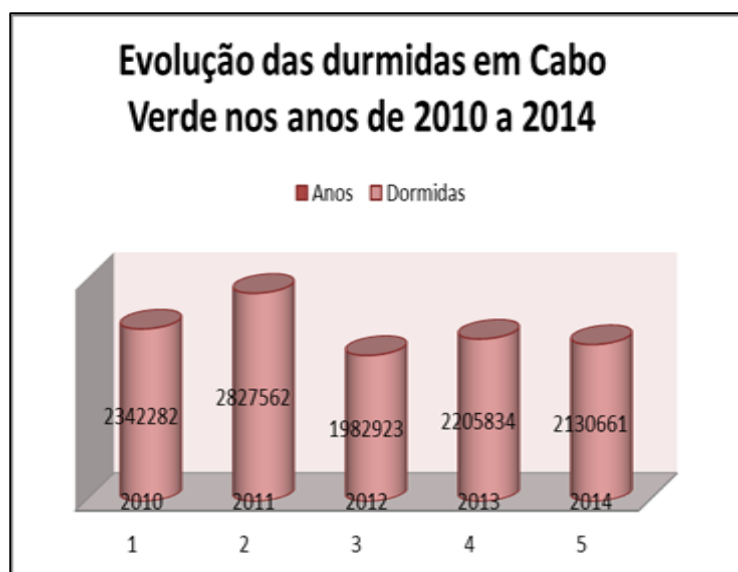
O reforço do sector turístico de Cabo Verde tem-se refletido no crescimento sustentado da sua contribuição para o PIB, para o esforço exportador e o crescimento do investimento. Cabo Verde é o 11º país à escala global em termos da importância relativa do sector do turismo para a sua economia, sendo o 10º no que concerne às expectativas de crescimento para o sector. O WTTC – World Travel & Tourism Council (2014 Annual Research), estima um crescimento médio anual das receitas do turismo de aproximadamente 6.5% nos próximos dez anos e o The Travel & Tourism Competitiveness Index 2013 do WEF, coloca o país no 4º lugar africano (África a sul do Saara) em termos de competitividade turística, imediatamente atrás das Seychelles, da Maurícia e da África do Sul. O facto das perspetivas económicas relativas aos principais mercados emissores de turismo para Cabo Verde, sobretudo Estados Membros da União Europeia, serem hoje mais favoráveis do que ocorria nos últimos anos. Continua a verificar-se uma forte dependência do turismo externo, mais de 95% do total das dormidas, com uma quase exclusiva concentração nos mercados europeus.

Gráfico 4 - Evolução das entradas em Cabo Verde nos anos de 2010 a 2014



Fonte – INE (2014)

Gráfico 5 - Evolução das dormidas em Cabo Verde nos anos de 2010 a 2014



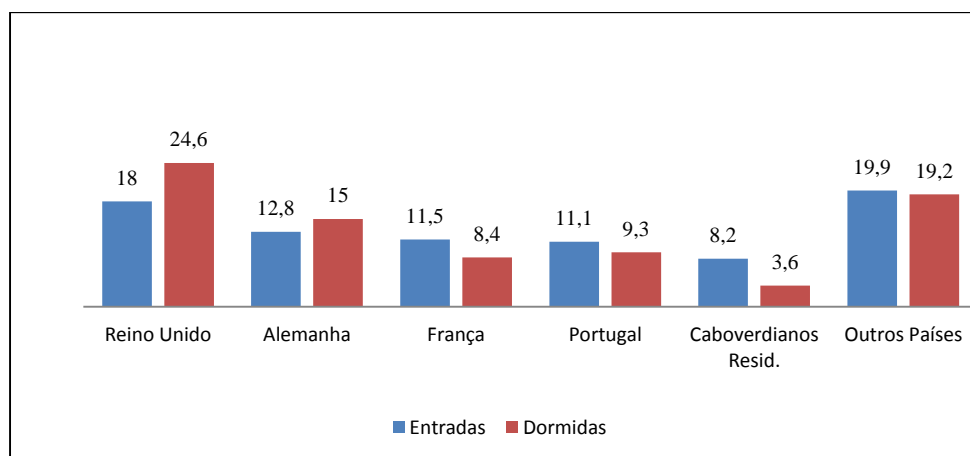
Fonte – INE (2014)

Nos últimos quatro anos (2010-2014) verificou-se uma alternância em relação às entradas e dormidas de turistas em Cabo verde. No ano 2010, o número de hóspedes foi de 381.831, dormidas 2.342.282 e a estada média de 5,7. Em 2011, o número de hóspedes foi de 475294, dormidas 2.827.562, foi o ano que teve mais turistas em cabo verde nesse período, o que se traduz numa contribuição económica bastante importante, muito embora, os principais países

emissores tenham sido bastantes fustigados pela atual crise económico-financeira. Em 2012, o número de hóspedes foi de 371.535, dormidas 1.982.923 e a estada média de 6,0. No que diz respeito ao ano 2013, o número de hóspedes foi de 398.066, dormidas 2.205.834 e a estada média de 5,9 noites.

No período de Janeiro a Dezembro de 2014 os estabelecimentos hoteleiros registaram cerca de 540 mil hóspedes e 3,4 milhões de dormidas. Em termos absolutos, representaram -12.523 entradas e -21.279 dormidas à menos do que os valores registados em 2013. (INE – Estatísticas do Turismo). No ano 2014, em média, a taxa de ocupação-cama, a nível geral, foi de 53%, valor inferior em ao registado em 2013 (56%).

**Gráfico 6 - Hóspedes e dormidas % por País de residência dos Hóspedes, 2014**



**Fonte – INE (2014)**

Reino Unido é o principal mercado emissor do turismo Cabo-verdiano e lidera já há alguns anos tanto nas entradas, como nas dormidas e estadias. No ano de 2014 continuou a liderar como o principal mercado emissor com 18,0% do total das entradas. Os residentes em Cabo Verde totalizaram 8,5% das entradas e 3,8% das dormidas. (INE – Estatística do Turismo). Os dados apurados pelo INE, mostram também que os visitantes provenientes do Reino Unido foram os que tiveram maior permanência média em Cabo Verde no ano em análise (8,6 noites). Os Cabo-verdianos residentes permaneceram, em média, 2,6 noites nos estabelecimentos hoteleiros durante o ano 2014. Segundo os dados do inventário anual

## **A Segurança Pública e a Competitividade de um Destino Turístico: Caso de São Vicente**

realizado pelo Instituto Nacional de Estatística, no final do ano 2014 estiveram em atividade 229 estabelecimentos hoteleiros, mais 3,2% do que o ano anterior. Esses estabelecimentos hoteleiros ofereceram uma capacidade de alojamento de 10.839 quartos, 18.188 camas e 23.171 lugares, traduzindo-se em acréscimos de 19,7%, 13,7% e 19,3% respetivamente, em relação ao mesmo período do ano anterior. Em finais de 2014, os estabelecimentos hoteleiros inventariados empregavam cerca de 6.282 pessoas, o que corresponde a um acréscimo de 9,2% em relação ao ano 2013. Os hotéis continuam a empregar o maior número de pessoas, representando cerca de 80,3% do total do pessoal. Seguem-se as pensões e os hotéis apartamentos, com, respetivamente, 6,2% e 4,3%.

O tráfego de passageiros nos aeroportos de Cabo Verde registou uma quebra de 3.4% em 2013, passando de 1 849 455 para 1.786.702 passageiros. O tráfego internacional cresceu 6.2%, enquanto o doméstico caiu 15.2%. O turismo foi o grande impulsionador da atividade internacional nos aeroportos, com realce para o de São Vicente (+25.5%). O aeroporto de São Vicente contabilizou 204.037 passageiros, sendo 52.316 internacionais (+25,5%) e 151.721 domésticos (-9,9%). A TACV na Ilha da Praia e em São Vicente, a TAP na Ilha do Sal e a Thomson Airways e a Tuy na Ilha da Boavista são as principais companhias aéreas a servir o arquipélago, o qual conta, também, com ligações internacionais para Marrocos, Senegal, Angola, Brasil, Canárias, França, Reino Unido, Holanda e EUA.

Ilustração - Aeroporto Internacional Cesária Évora



Fonte: [www.tripadvisor.com.br](http://www.tripadvisor.com.br), 28/10/15, 22h

Este sector tem sabido captar novos segmentos de procura: Turismo de cruzeiro, náutica de recreio e outras atividades de lazer. A atracção de novas cadeias hoteleiras, e o contínuo

## **A Segurança Pública e a Competitividade de um Destino Turístico: Caso de São Vicente**

crescimento do nº de dormidas no arquipélago atestam a capacidade de adaptação competitiva que o sector vem demonstrando. Os portos de Cabo Verde receberam, em 2013, mais de 75 mil passageiros e 157 escalas de navios de cruzeiro. Destacam-se o Porto Grande (ilha de São Vicente) que recebeu 57 navios de cruzeiro e o porto da Praia com 40,2 mil passageiros, na ilha de Santiago, 39 navios com cerca de 26,5 mil turistas, no seu conjunto estes portos representaram cerca de 90% dos passageiros recebidos no arquipélago. A ENAPOR estima que, construídas as infraestruturas necessárias, como o terminal de cruzeiros no Porto do Mindelo (São Vicente), poderá vir a duplicar o número de turistas de cruzeiro nos portos de Cabo Verde até 2020. O desempenho favorável do sector do turismo tem permitido mitigar a menos favorável conjuntura externa.

**Ilustração 1 - Turismo de Cruzeiro, MSC-SINFONIA**



Fonte: [www.tripadvisor.com.br](http://www.tripadvisor.com.br), 28/10/15, 22h

**Ilustração 2 - Turismo Náutico, Marina de S.V**



Fonte: [www.tripadvisor.com.br](http://www.tripadvisor.com.br), 28/10/15, 22h14

### **3.3. CULTURA, VIOLÊNCIA E CRIMINALIDADE EM CABO VERDE**

Naturalmente que o aumento da criminalidade é um fenómeno planetário e aparentemente favorecido pela globalização da informação. A notícia do crime hediondo cometido numa longínqua paragem do planeta ganha repercussão e chega no instante imediato a todos os cidadãos do mundo, não admirando assim que as tendências perniciosas acabem por influenciar as mentes mais permeáveis (Costa, 2005). A verdade é que alguns crimes cometidos nos últimos anos contra a pessoa humana e contra propriedades em Cabo Verde têm assumido requintes de violência sem precedentes, parecendo decalcar modelos

exteriores, o que nos faz refletir sobre a evolução que o fenómeno pode assumir se não for estancado a tempo. Para o primeiro-ministro cabo-verdiano, José Maria Neves, o combate à violência e à criminalidade é um dos "desafios enormes" que o país enfrenta. O chefe do Governo admitiu que os desafios são "enormes" e alguns deles passam pela delinquência juvenil e pelos níveis de violência e de criminalidade resultantes das acuações de grupos organizados de jovens, conhecidos localmente por "*thugs*".

Nos últimos quatro anos, a questão da segurança pública passou a ser considerada como um problema fundamental e principal desafio ao estado de direito em Cabo Verde. Ganhou enorme visibilidade pública e jamais, em nossa história recente, esteve tão presente nos debates tanto de especialistas como do público em geral (Lobo, 2014).

O combate ao narcotráfico também tem estado na mira das autoridades Cabo-verdianas. Geograficamente, estamos localizados numa zona estratégica que permite a circulação, comércio e tráfico de pessoas, de armas e de drogas, daí que se requer uma segurança redobrada, quer nos espaços aéreos, quer nos marítimos ou terrestres e, nessa ótica, não se teme dizer que Cabo Verde ainda não está preparado para vencer o narcotráfico, mormente o crime organizado. Aliás, estamos seguros de que a maior parte das "drogas pesadas" existentes nas ilhas entra por via marítima, deixando sinais evidentes que o país, do nosso ponto de vista técnico, demonstra a sua impotência e incapacidade para patrulhar e proteger eficazmente a sua ZEE (Zona Económica Exclusiva).

A condição arquipelágica torna o território cabo-verdiano extraordinariamente vulnerável ao tráfico internacional de droga, por assim dizer uma apeteçível placa giratória, sem esquecer que este fenómeno, o da droga, é por si só origem de outras formas de criminalidade.

Por outro lado, parece que a expatriação de delinquentes tem vindo a ensombrar o panorama social e certamente irá futuramente ganhar proporções mais inquietantes por ser provável que



os países de acolhimento da diáspora não abrandam as suas medidas de autoproteção contra presenças indesejáveis. Eis um problema que o Estado deve encarar com a máxima seriedade, desenvolvendo as medidas de prevenção e de resolução necessárias, quer no âmbito social, quer no âmbito da atuação e da vigilância policiais.

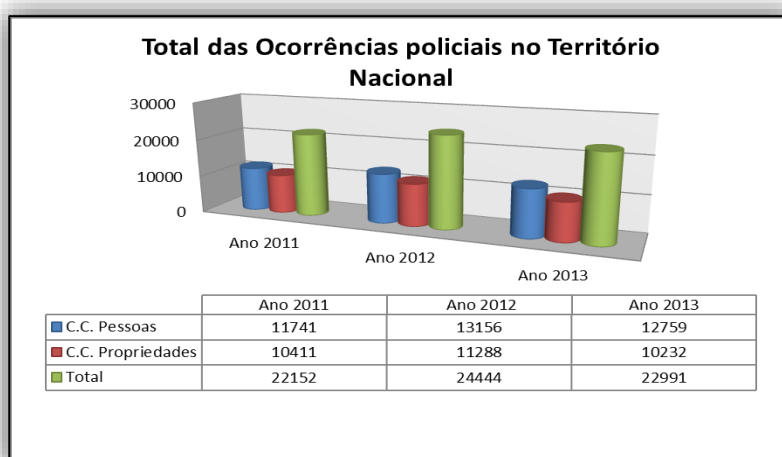
Adequando e moldando as leis à realidade concreta do País, restará depois debruçar-se sobre os instrumentos da segurança para os capacitar ao exercício competente das suas funções. Várias serão certamente as medidas a pôr em prática de modo a melhorar a operacionalidade e eficácia. Elas são de vária natureza e os responsáveis bem as conhecem. Têm a ver com os equipamentos e os meios materiais, mas passarão essencialmente pela formação humana e técnica dos agentes e pela melhoria da operacionalidade dos meios e dos processos de atuação.

Para Lobo (2014) os problemas relacionados com o aumento das taxas de criminalidade, da sensação de insegurança nos centros urbanos, a degradação do espaço público, as dificuldades relacionadas com a reforma das instituições da administração da justiça criminal, a violência policial, a corrupção, a morosidade judicial, entre tantos outros, devem representar desafios para o sucesso do processo de consolidação política da nossa democracia. Em síntese, os novos gestores da segurança pública (não apenas policiais, promotores, juízes e burocratas da administração pública) devem enfrentar estes desafios além de fazer com que o amplo debate nacional sobre o tema se transforme em real controlo sobre as políticas de segurança pública e, mais ainda, estimule a parceria entre órgãos do poder público e sociedade civil na luta por segurança e qualidade de vida dos cidadãos caboverdianos. (Lobo, 2014).

É errado supor que a formação dum agente de polícia se esgota na aprendizagem inicial. De modo nenhum. A sua formação é um processo contínuo que exige acompanhamento pedagógico permanente por parte dos chefes hierárquicos, assim como instrução, reciclagem e periódicas avaliações de desempenho, em programas intercalados ao longo de todas as

carreiras (Grunewald, 2010). A par disso, é indispensável a existência de um serviço de informações que seja eficaz e produtivo, tributário dos órgãos de soberania e especialmente virado para o apoio das instituições policiais, designadamente a Polícia Judiciária e a de Ordem Pública. Um serviço de informações capaz de cooperar e interligar-se no plano internacional, visto que a mobilidade social dos tempos atuais esbate as fronteiras físicas entre os Estados e tende a alargar a malha por onde escapa o criminoso.

**Gráfico 1 - Ocorrências policiais no Território Nacional**



Fonte – MAI (2013)

Segundo os dados estatísticos do MAI a criminalidade geral em Cabo Verde tem vindo a diminuir. Os dados revelados mostram que a PN registou em 2013 um total de 22.991 participações de natureza criminal, sendo 12.759 contra pessoas e 10.232 contra o património, o que, comparado com as 24.444 ocorrências do ano anterior, representa uma diminuição de menos 1.453 casos, que equivale a 6%. Entre os crimes registados com maior frequência, destacam-se: ofensas corporais, roubos, furtos, violência baseada no género (VBG), ameaças, injúrias e danos.

Apesar da diminuição da criminalidade e do aumento dos efetivos da PN num total de 1832, falta ao Estado de Cabo Verde criar um Plano de ações que integrem políticas de segurança e ações comunitárias em todos os níveis, de forma a prevenir o crime, reduzir a impunidade, aumentar a segurança e a tranquilidade dos cidadãos. Muito já se estudou sobre a Segurança

Pública. É hora de oferecer ao povo cabo-verdiano o produto desse estudo ou, no mínimo, um modelo que contemple ações, não só prioritárias, mas também ações estratégicas que resultem na melhoria geral do Sistema Nacional de Segurança Pública.

O subintendente da Polícia Nacional (PN), Manuel Alves foi categórico em afirmar numa entrevista no Jornal Inforpress dia 13 de Novembro de 2014, na cerimónia do 144º aniversário da criação do corpo da Polícia Nacional que o total dos efetivos da PN “não é ideal”, devido á dinâmica que o país tem registado nos últimos ano, como o movimento nos portos e aeroportos internacionais e os problemas sociais como tráficos de drogas.

A Ministra da Administração Interna (MAI) Marisa Morais salientou que, nos últimos dois anos, e fruto das múltiplas operações das várias polícias cabo-verdianas, foi apreendido um total de 538 armas de fogo, a que se juntam outras 414 denominadas "boka bedju"<sup>11</sup>, de fabrico artesanal, sem contar com as armas brancas. Em 2012 e 2013, acrescentou, as armas de fogo e as "boka bedju" foram responsáveis por 44 homicídios, 323 ofensas corporais e 632 assaltos.

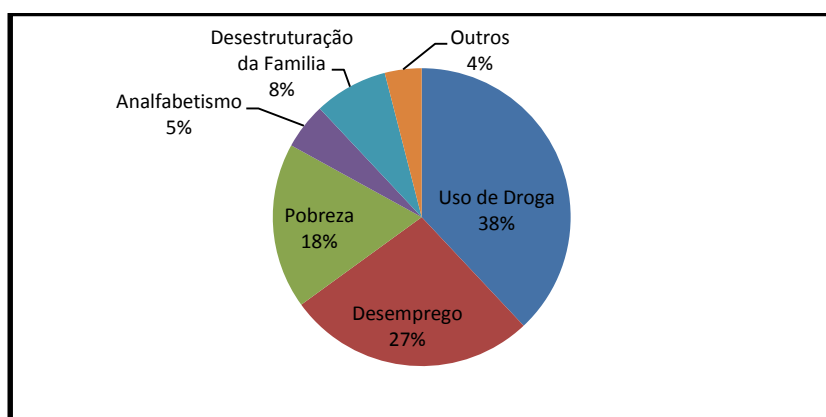
"Uma percentagem significativa dos homicídios dolosos não ocorre por causa de outros crimes, mas sim como consequência de desentendimentos entre pessoas que se conhecem, como familiares, amigos ou vizinhos, conflitos muitas vezes exponenciados pelo álcool e que terminam mal apenas porque uma arma estava a jeito", ressaltou a Ministra. Marisa Morais lembrou que o novo regime jurídico contido na Lei das Armas e Munições, “Portaria nº 40/2013 de 19 de Agosto. O regime jurídico de armas e munições, aprovado pela Lei n.º 31/VIII/2013, de 22 de Maio”, e que instituiu o Sistema Integrado de Gestão de Informação de Armas, Munições e Proprietários, visa "reforçar" a segurança e "disciplinar" o comércio, posse, uso e porte de armas de fogo.

---

<sup>11</sup> Arma de fogo de fabrico caseiro

Paralelamente, acrescentou, o MAI criou também a Comissão Nacional de Luta contra a Proliferação de Armas Ligeiras e de Pequeno Calibre (COMNAC) e anunciou, também, a existência de uma "linha verde" (800 1313), que garante o anonimato, para denúncia de porte ilegal de armas.<sup>12</sup>.

**Gráfico 7 – Causas da Criminalidade em Cabo Verde**



Fonte – Adaptado de Afro sondagem e Organizações das Nações Unidas de luta contra a Droga e o Crime (ONUDC)

Segundo o estudo, realizado pela empresa Afro sondagem com a colaboração do Escritório das Nações Unidas de Luta contra a Droga e o Crime (ONUDC) o consumo de droga, o desemprego e a pobreza são as principais causas da criminalidade em Cabo Verde, indica também que o furto e o roubo em casa de pessoas (68 %) e o tráfico de droga (61 %) são apontados pelos inquiridos como os crimes mais frequentes em Cabo Verde.

### **3.4. O SISTEMA DE SEGURANÇA PÚBLICA**

Nos últimos quatro anos, a questão da segurança pública passou a ser considerada como um problema fundamental e principal desafio ao estado de direito em Cabo Verde. Ganhou

<sup>12</sup> <http://www.expressodasilhas.sapo.cv>

enorme visibilidade pública e jamais, em nossa história recente, esteve tão presente nos debates tanto de especialistas como do público em geral (Lobo, 2014). Vários estudos e analistas políticos já confirmaram que a segurança pública é um dos problemas que mais aflige a sociedade Cabo-Verdiana. São da opinião que em alguns centros urbanos do arquipélago, sobretudo das ilhas do Fogo, Brava e Maio não será possível combater determinados tipos de criminalidade, nem tampouco manter a ordem e segurança públicas, uma vez que não se verifica policiamento durante vinte e quatro horas nas ruas e bairros de maior vulnerabilidade...! Talvez pelo motivo da sua característica calma e passividade ou porque os policiais criem margem para que os criminosos se organizem e planifiquem as suas ações. “Para os cidadãos, não importa se a lei diz que a responsabilidade pela segurança pública é do Estado. Para eles, todos são responsáveis” (Lobo, 2014).

Geograficamente Cabo Verde está localizado numa zona estratégica que permite a circulação, comércio e tráfico de pessoas, de armas e de drogas, daí que se requer uma segurança redobrada, quer nos espaços aéreos, quer nos marítimos ou terrestres e, nessa ótica, não se teme dizer que Cabo Verde ainda não está preparado para vencer o narcotráfico, mormente o crime organizado. Aliás, estamos seguros de que a maior parte das “drogas pesadas” existentes nas ilhas entra por via marítima, deixando sinais evidentes que o país, do nosso ponto de vista técnico, demonstra a sua impotência e incapacidade para patrulhar e proteger eficazmente a sua Zona Económica Exclusiva (ZEE).

A organização e o funcionamento da Polícia Nacional assentam-se nos princípios consagrados na Constituição da República (CRCV, 2010), no Código Penal e Processo Penal, nas leis estruturantes da Instituição, das quais destacamos o Decreto-Lei Nº. 6/200, de 14 de Novembro, a sua orgânica aprovada pelo Decreto-Lei Nº 39/2007 de 12 de Novembro, bem como nas leis que regulam a investigação e Segurança Interna.

Atualmente O quadro do pessoal da Polícia da Nacional integra o pessoal policial e não policial, composto, por 1945 elementos, sendo 1832 do quadro Policial e 113 do não Policial

(CV, 2013). A PN se enquadra na administração pública cabo-verdiana, para prosseguir sempre o interesse público, mas com respeito pela constituição, pela lei, pelos princípios da justiça, da transparência, da imparcialidade e da boa-fé e pelos direitos e interesses legítimos dos cidadãos, Artigo 244.º da Constituição de Cabo Verde (CRCV, 2010).

Com a unificação das polícias de Ordem Pública, Guarda Fiscal, Polícia Marítima e Polícia Florestal, tornando-se a Polícia Nacional (PN) em 14 de Novembro de 2005, deu-se um grande passo para uma melhor coordenação do sistema de segurança pública ao qual também foi aprovada a primeira estrutura orgânica da Polícia Nacional, bem como definir as suas atribuições e competências dos seus Comandos, Órgãos e Serviços. Há igualmente um enorme esforço com a formação contínua de todos os agentes. Para integrar a polícia é atualmente necessário o 12º ano de escolaridade. As possibilidades de seleção de agentes também têm vindo a aumentar, com as candidaturas a atingirem os 3 milhares de candidatos para 120 lugares. Temos também muitos indivíduos com frequência do ensino superior ou mesmo já licenciados, o que permite elevar a qualidade de estruturação dos agentes, é de realçar também que o favorecimento nesses tipos de concurso tem afetado na seleção e escolha dos melhores e mais bem qualificados (MAI, 2014).

Apesar dos grandes desafios, Cabo verde continua a modernizar obtendo competências específicas para o combate à criminalidade urbana e, por exemplo, para o patrulhamento de proximidade, um melhor conhecimento das comunidades e das pessoas que nelas residem. O trabalho feito pelo serviço de informações policiais, que é um serviço que não existia, também contribui significativamente para a prevenção da criminalidade, antecipando-se muitas vezes à prática dos crimes.

O Ministério da Administração Interna tem que trabalhar ao nível de dois vetores fundamentais à segurança: a prevenção e a repressão. O nosso grande objetivo é que, cada vez mais, o papel da prevenção assuma lugar privilegiado na obtenção do nosso primordial objetivo: a segurança nacional. E porque a segurança parte das atitudes e dos

comportamentos individuais de cada um de nós, paulatinamente na sociedade cabo-verdiana se vai notando um ganho de consciência, e o trabalho que está a ser feito ao nível da igualdade do género, na redução do consumo de álcool e na sensibilização cívica dos mais jovens, através de projetos como a Escola Segura, por exemplo, em que participam a Polícia Nacional, a Direção Geral de Viação e Segurança Rodoviária e a própria Proteção Civil, o que, certamente, a médio prazo se irá refletir na melhoria do nível da segurança nacional.

Apesar desse avanço em termos da melhoria da segurança pública a ineficiência e ineficácia do nosso modelo de Segurança Pública continua patente na nossa sociedade, e isso deve-se a vários fatores, que serão identificadas ao longo desse capítulo. Os problemas relacionados com o aumento das taxas de criminalidade, da sensação de insegurança nos centros urbanos, a degradação do espaço público, as dificuldades relacionadas com a reforma das instituições da administração da justiça criminal, a violência policial, a corrupção, a morosidade judicial, entre tantos outros, devem representar desafios para o sucesso do processo de consolidação política da nossa democracia. Em síntese, os novos gestores da segurança pública (não apenas policiais, promotores, juizes e burocratas da administração pública) devem enfrentar estes desafios além de fazer com que o amplo debate nacional sobre o tema se transforme em real controlo sobre as políticas de segurança pública e, mais ainda, estimule a parceria entre órgãos do poder público e sociedade civil na luta por segurança e qualidade de vida dos cidadãos cabo-verdianos. Por outro lado, a política criminal, desde a necessidade de melhor adequação do código penal à nossa realidade, passando pela morosidade da justiça, pelo sistema penitenciário perverso, e muito mais. Mas é bom que se diga, desde logo, que no epicentro deste furacão que assola o país está o tráfego e o consumo de drogas (incluindo, claro, as bebidas alcoólicas nessa categoria).

A PN tem um papel de grande importância no sistema de segurança pública. Reconhece-se algum trabalho por parte das autoridades policiais, não obstante isso a relação entre os policiais e sociedade tem sido objeto de debates, na opinião de Bayley (2006), a discussão se pauta nas noções de controlo e responsabilização, cuja distinção terminológica é irrelevante já que o controlo dos indivíduos produz indissociavelmente, a responsabilização sobre o

procedimento da instituição, ou ainda, para existir controlo, necessariamente, o comportamento dos membros deve ser afetado.

Segundo Costa (2004), o controlo da atividade policial é um dos aspetos fundamentais dos regimes democráticos. É necessário, portanto, refletir sobre os tipos de medidas propostas para controlar as polícias, no sentido de controlar e limitar o uso da força e dos comportamentos desviantes (corrupção). É fundamental descortinar a respeito de conduta praticada por agentes de segurança pública, ou seja, perceber quando uma conduta é considerada desviante.

Para Lemgruber, et al., (2003), denomina-se desvio de conduta qualquer transgressão do comportamento formalmente esperado do policial, o que inclui desde a qualidade do atendimento prestado à população até a prática de crimes comuns, passando pelo abuso de força ou autoridade e por faltas disciplinares previstas nos regulamentos internos das corporações. Os mecanismos de controlo nas forças de segurança têm objetivo de verificar se o pessoal, em todos os níveis, cumpre com as obrigações gerais, especificamente se trabalham com eficiência para cumprir os objetivos impostos pela sua função. Outro aspeto é a relação entre a justiça e o controlo da atividade policial diz, “A exemplo de outros países, nos EUA também são raros os casos de policiais punidos judicialmente por abuso de autoridade e excessivo uso da força”. Outra dificuldade no controlo da atividade policial por parte da justiça apontada por Costa (2004) é que o processo penal só pode ser utilizado contra o indivíduo, nunca contra a instituição, e está limitado por uma série de formalidades processuais. Um segundo fator que tem contribuído para a pouca utilidade do sistema de justiça criminal é a relutância de algumas autoridades, principalmente promotores de justiça de processarem policiais. Parte dessa relutância pode ser explicada pelo tipo de relação entre o ministério público e a polícia. Falta ao Estado de Cabo Verde criar um Plano de ações que integrem políticas de segurança e ações comunitárias em todos os níveis, de forma a prevenir o crime, reduzir a impunidade, aumentar a segurança e a tranquilidade dos cidadãos mas deve, sobretudo, tomar medidas sérias e rigorosas de combate à criminalidade e à preservação



### **A Segurança Pública e a Competitividade de um Destino Turístico: Caso de São Vicente**

da segurança nacional, adotando novas soluções, quer no quadro jurídico, como no operacional, de forma a responder às exigências sociais.

A questão da segurança exige o efetivo envolvimento de diferentes órgãos governamentais em todos os níveis, entidades privadas e sociedade civil. Buscando-se o estabelecimento de medidas integradas, aperfeiçoar a atuação dos órgãos e instituições voltadas à segurança pública em nosso País, permitindo-lhes trabalhar segundo um enfoque de mútua colaboração. Somente com essa participação conjunta, este programa terá efetividade e criará condições para o desenvolvimento de ações mais eficazes.

## **CAPÍTULO IV – ESTUDO DE CASO**

### **4.1. A ILHA DE SÃO VICENTE**

#### **4.1.1. CARACTERIZAÇÃO GERAL DA ILHA**

A ilha de São Vicente localiza-se a nordeste do arquipélago de Cabo Verde, entre os paralelos 16° 46' e 16° 55' de latitude Norte e os meridianos de 24° 51' e 25° 05' de longitude a Oeste de Greenwich. A ilha cobre uma superfície de 227 Km<sup>2</sup>, representando 5, 6% do total da superfície do arquipélago habitado (Cruz, 2007). São Vicente integra o grupo das ilhas do Barlavento. O canal de São Vicente separa-a da vizinha ilha de Santo Antão. É considerada uma ilha com vastas áreas aplanadas, com vários maciços montanhosos, sendo Monte Verde o ponto mais alto da ilha com cerca de 750 metros de altitude (Cruz, 2007). São Vicente apresenta um clima quente, com uma temperatura média anual de 24 °C (Dinis, 1994). É uma das ilhas mais áridas do arquipélago. Os ventos dominantes na ilha são do nordeste, atingindo velocidades médias na ordem dos 19,8 Km/h. Entre Dezembro a Março a ilha encontra-se sobre a influência do harmatão, vento quente e seco do Leste, que além de provocar o fenómeno vulgarmente conhecido como “bruma seca”, reduz a humidade e aumenta a evapotranspiração (Amaral, 2007). É rara a ocorrência de precipitações, mesmo nos meses mais húmidos (Agosto, Setembro e Outubro). A sua orografia não permite que a ilha beneficie das chuvas orográficas que normalmente ocorrem nas ilhas vizinhas, nomeadamente São Nicolau e Santo Antão. A temperatura mínima da ilha de São Vicente, é em média, 18,2°C, sendo normalmente Janeiro o mês mais frio e Setembro o mês mais quente (EROT, 2012). As precipitações na ilha são escassas, fenómeno característico de quase todo o arquipélago de Cabo Verde. As chuvas concentram-se mais nos meses de Agosto e Setembro, ou seja no verão, e habitualmente tem carácter torrencial. As chuvas na ilha são insuficientes para resolver o défice de água na ilha, e por isso mesmo a ilha é dependente de água dessalinizada (EROT, 2012).

Mapa 1 – A ilha de São Vicente



Fonte - Câmara Municipal de São Vicente

São Vicente é a ilha com a segunda maior cidade do País, Mindelo, com a maior infraestrutura portuária do País, bem como um aeroporto internacional e um campo de golfe de 18 buracos, de forma retangular, mede 24km de leste a oeste e 16 km só de norte a sul. Está situada entre Santo Antão e São Nicolau, no norte do arquipélago. A ilha tem o nome de Dia de São Vicente, quando foi descoberto em Janeiro de 1492. No entanto, só começou a crescer em população, em 1838, quando se tornou uma parada de abastecimento para os navios que atravessavam o Atlântico (EROT, 2012).

A mais cultural de todas as ilhas, a ilha tem uma próspera cena musical que produziu artistas internacionais, como Cesária Évora, Maria de Barros entre outros. É bem conhecida pelas suas festas, a maior das quais é a Baía das Gatas, a festival de música (realizada em Agosto de cada ano) e do Carnaval do Mindelo (realizada em Fevereiro), que é uma a maior de todas com muita influência brasileira.

O prato mais comum nos restaurantes de São Vicente, bem como no resto de Cabo Verde, é o bife de atum, normalmente de excelente qualidade. Mas é também possível encontrar cachupa, espécie de feijoada local, sendo ainda bastante comuns os pratos de peixe grelhado ou cozido (CI, 2014). A economia da ilha sempre se baseou quase exclusivamente no comércio e nos serviços. Devido à falta de chuva, a agricultura é de subsistência. A pesca tem

alguma relevância, mas apresenta condições para ser uma atividade de maior importância. O Porto Grande é o principal Porto de Cabo Verde, por onde passam grande parte das importações do País. No tocante á indústria, a ilha apresenta abundância de mão-de-obra, se bem que pouco qualificada. Podemos ainda encontrar na ilha artesões locais que produzem e comercializam peças de cerâmica, artigos feitos de cascas de coco e colares de conchas e pedras.

São Vicente além de ser uma ilha bastante desenvolvida em relação as demais ilhas, apresenta a maior taxa de desemprego do País – 23%, enquanto a média nacional é de 17% (INE, 2014). São Vicente apresenta uma oferta turística bastante diversificada, onde se destacam o turismo de praia (nas belas praias da Laginha, logo no centro da Cidade, e nas de Baía das Gatas, Calhau e São Pedro), o turismo cultural, com realce para o famoso Carnaval, o Festival de Música de Baía das Gatas, organizada anualmente nesta praia, os festivais de teatro Mindelact e Setembro Mês do Teatro, e o tradicional Réveillon, o turismo de mergulho/subaquático e desportos náuticos e o turismo de natureza (CI, 2014).

Devido á sua peculiaridade, São Vicente tem atraído a atenção de vários investidores, prevendo-se a implementação de grandes projetos na ilha, principalmente nas localidades de Baía das Gatas, Salamansa, São Pedro, Calhau e Saragaça, além do Centro da Cidade. Apesar de algum esmorecimento derivado da crise económica mundial, acredita-se que a implementação desses projetos irá trazer uma nova dinâmica à região norte do país, beneficiando não apenas a ilha de São Vicente mas, por arrastamento, as ilhas de Santo Antão e São Nicolau (CI, 2014).

Aliada ao desenvolvimento do turismo e da própria região em si, encontra-se a educação, que é uma das formas de transmissão da cultura, e sendo a escola um veículo principal do ensino, torna-se numa das responsáveis pela difusão da cultura e formação de pessoas que possam participar de uma forma ativa nas atividades que contribuem para gerar uma dinâmica construtiva à volta da região.

Pode-se medir o nível de desenvolvimento local de uma região, pelo nível e estado de saúde da população, bem como dos meios e infra - estruturas que são colocados a sua disposição. Em São Vicente constata-se que para além da Delegacia de Saúde e do Hospital central, existem cinco centros de saúde, três unidades sanitárias de base. O sector privado tem vindo a crescer de uma forma vantajosa. O Hospital central presta serviços de urgência médica, internamente hospitalar, consultas de medicina geral e de especialidades médicas, análises laboratoriais, etc. O nível de saúde de uma população local mede-se pela esperança média de vida. Referente a este sector, pode-se constatar que a esperança média de vida dos São vicentinos tem aumentado gradualmente, devido a grande reflexão que a população fez atualmente. O sistema de saúde da ilha tem alcançado grandes progressos ultimamente, sobretudo devido aos investimentos por parte do governo, mas também em resultado das relações de cooperação entre o Município de São Vicente e alguns Municípios e Instituições Portuguesas, nomeadamente a Câmara Municipal de Oeiras e a fundação Calouste Gulbenkian (Diagnostico sócio – económico do município) (CMSV, 2013).

A ilha tem uma população de cerca de 75.000 habitantes dos quais a maioria está concentrada no Mindelo (INE, 2014). Geralmente São Vicente é uma ilha com um custo de vida relativamente barata em relação às ilhas do Sal e Boa Vista e, definitivamente, o centro cultural de Cabo Verde, com sua mistura de Cuba, Brasil, as influências francesas e Inglesas. Pode-se considerar que São Vicente é uma ilha bastante saneada. Duas vezes por semana é feita a recolha do lixo doméstico em cada zona por carros da Câmara Municipal e ainda encontra-se contentores espalhados por cada zona. Diariamente são transportados ao aterro sanitário, pela Câmara Municipal 210m<sup>3</sup> de lixo doméstico e hospitalar, que são queimados e depois aterrados. Quanto ao nível de abastecimento de água, a maior parte da população dispõe de água canalizada através da rede pública, e o restante é abastecido de outras formas, como autotanques, chafariz e poços, conforme se vê no quadro a seguir indicado (CMSV, 2013).

**Tabela 4 - Indicadores de saneamento em São Vicente**

<i>Abastecimento de água</i>			<i>Evacuação dos excretos</i>		
<i>Forma de abastecimento</i>	<i>Nº de família</i>	<i>%</i>	<i>Forma de evacuação</i>	<i>Nº de família</i>	<i>%</i>
<i>Água canalizada</i>	6970	44,6	<i>Fossa séptica</i>	1402	9
<i>Cisterna</i>	52	0,3	<i>Rede de esgotos</i>	7061	45,1
<i>Autotanque</i>	2342	15	<i>Em redor de casa</i>	360	22,1
<i>Chafariz</i>	2009	12,8	<i>Natureza</i>	3047	19,5
<i>Poço</i>	81	0,5	<i>Outro</i>	471	3
<i>Nascendo</i>	1	0	<i>NR</i>	198	1,3
<i>Levada</i>	64	0,4	<i>Total</i>	15639	100
<i>Outro</i>	4005	25,6			
<i>NR</i>	112	0,7			
<i>Total</i>	15639	100			

Fonte - (CMSV, 2013) cit in (Censo, 2010)

#### 4.1.2. INFRAESTRUTURAS, TRANSPORTE E MOBILIDADE

São Vicente é a ilha com a segunda maior cidade do País, Mindelo, com a maior infraestrutura portuária do País, bem como um aeroporto internacional. Está situada entre Santo Antão e São Nicolau, no norte do arquipélago.

O Porto Grande é o principal Porto de Cabo Verde, por onde passam grande parte das importações do País. O Porto Grande fica localizado à entrada da ilha de São Vicente, numa baía semicircular com dois quilómetros de raio, naturalmente protegida das fortes correntes marítimas. As suas águas calmas e transparentes atingem profundidades que variam entre os 11 e os 30 metros. Pelas suas características físicas e naturais oferece excelentes condições de entrada e abrigo a qualquer tipo de embarcação (Cruz, 2007). O Porto Grande possui atualmente as melhores infraestruturas portuárias do país. É dotado de três molhes unidos pelo cais de acesso, totalizando 1,75 Km de cais, a profundidades entre 3,5 e 12 metros. Dispõe de um cais de pesca com 240 metros de comprimento, a profundidades entre 3 e 4,8 metros, e um terrapleno de 3 hectares. Possui ainda um terminal de cabotagem, para carga de mercadorias e de passageiros, concebido fora do porto comercial, de forma a facilitar os trabalhos nos navios de longo curso e também proporcionar melhores condições aos passageiros e transportadores domésticos. O terminal possui 230 metros de perímetro de acostagem subdivididos em 3 postos de atracação para navios de cabotagem e uma rampa

“roll-on/roll-off”. Com a sua modernização o porto ficará dotado de um novo molhe de 250 metros que permitirá a atracagem de navios de cruzeiro, sector importante para o desenvolvimento do turismo (ENAPOR).

Mas a grande realização que se prevê vir a revolucionar a vocação da ilha de São Vicente enquanto plataforma logística marítima é o porto de águas profundas que se integrará num “*cluster* do mar” com o incremento do negócio da reparação naval, do apoio às frotas pesqueiras internacionais, da instalação de um centro internacional de pescas (armazenamento, conservação e exportação) com recuperação das tão necessárias instalações de frio, destruídas num incêndio, e até como centro de excelência em segurança marítima e investigação oceanográfica. Assim poderá melhor enfrentar os seus concorrentes (Dakar e Las Palmas) tanto ao nível dos preços como das facilidades e serviços portuários (ENAPOR, 2014).

Cabo Verde dedica cerca de 147 milhões de dólares por ano - ou quase 15 por cento do produto interno bruto (PIB) - às infraestruturas (estradas, eletricidade, telecomunicações, portos, aeroportos), um dos níveis mais altos de despesa encontrados no continente Africano. Os gastos são maioritariamente dirigidos para as despesas de capital e os recursos dedicados aos transportes (BCV, 2011).

Torna-se claro que, para a prática do turismo, é fundamental a deslocação, o movimento de pessoas, tornando-se evidente a importância dos transportes para a existência do turismo.

Para Gonçalves (2008) é clara a relação entre turismo e transportes. Qualquer viajante, seja ele turista ou não, utiliza um ou mais meios de transporte no decorrer da sua viagem. Nas palavras de Cunha Cunha (2009, p. 329) “O turismo, por definição, pressupõe a deslocação, que é uma das suas características essenciais, e por conseguinte, o transporte faz parte integrante do sistema turístico. É o transporte que permite o acesso ao destino a partir da residência habitual dos visitantes bem como as deslocações no seu interior e que, portanto, permite a movimentação das pessoas sem a qual não há turismo. Por muitos atrativos que

possua, uma localidade ou uma região não poderá desenvolver-se sob o ponto de vista turístico se não for acessível por qualquer dos meios de transportes disponíveis”.

Relativamente aos transportes De La Torre (2002, p. 17) lembra um ponto de grande relevância, “Os diversos aspetos de um país ou região se conhecem pelos transportes, é por isso que a atividade turística de nossos dias se desenvolveu vertiginosamente nos últimos anos, devido aos diferentes meios de transporte e, é claro, de comunicação”. O transporte é responsável pelo deslocamento de viajantes dos núcleos emissores para os recetores e vice-versa, bem como pelo deslocamento dentro destes últimos. Representam, assim, a acessibilidade, ou seja, tornam os destinos turísticos e suas respectivas atrações acessíveis ao viajante. Ao mesmo tempo, exercem um papel facilitador, sendo condição fundamental para o desenvolvimento de qualquer destino turístico Cunha (2009, p. 329), destaca ainda que “O crescimento do turismo está intimamente ligado ao desenvolvimento dos transportes e é irrefutável que foi o progresso tecnológico dos meios de transporte, nascido da revolução industrial sobretudo, a partir da invenção dos comboios, que permitiu o desenvolvimento do turismo moderno bem como a emergência das regiões distantes dos centros emissores como destinos turísticos”.

A nível aéreo temos a nossa transportadora de Bandeira, os TACV que faz ligações com todas as ilhas a partir do Aeroporto internacional Cesária Évora, tendo voos diretos todos os dias para outros aeroportos internacionais do País e pelo menos uma ligação direta uma vez por semana para os aeródromos de Cabo Verde, exceto Santo Antão e Brava. Por exemplo um voo de São Vicente para São Nicolau semanal. Se quiser fazer uma viagem num dia que não haja voos, terá que ser, por exemplo, via Sal, Boavista ou Santiago e daí apanhar um voo para São Nicolau, e os horários de voo também não são fixos (TACV). Para além dessas ligações entre ilhas também dispõe de ligações internacionais através dos TACV e da TAP.



A nível marítimo também são poucos os navios que têm carreiras fixas. Sendo assim podemos afirmar que a ligação mais frequente de Cabo Verde é a de São Vicente Santo Antão com três viagens diárias fixas.

O sector dos transportes que inclui as infraestruturas, meios de transportes e as próprias ligações em si, têm revelado um grande entrave para a nossa economia e, sem dúvida constitui o “calcanhar de Aquiles” do turismo em Cabo Verde. Se formos avaliar a situação de transportes aéreos e marítimos podemos constatar que, primeiramente as frotas são reduzidas não podendo suprir a necessidades de deslocações diárias entre ilhas e segundo não existe um itinerário fixo, o que não permite que as pessoas possam fazer um plano de viagens, quer de negócio quer de lazer.

#### **4.1.3. O TURISMO NA ILHA DE SÃO VICENTE**

Nos últimos anos, o turismo tem sido eleito como um dos vetores fundamentais para o desenvolvimento da economia de São Vicente.

Devido á sua peculiaridade, São Vicente tem atraído a atenção de vários investidores, prevendo-se a implementação de grandes projetos na ilha, principalmente nas localidades de Baía das Gatas, Salamansa, São Pedro, Calhau e Saragaça, além do Centro da Cidade. Apesar de algum esmorecimento derivado da crise económica mundial, acredita-se que a implementação desses projetos irá trazer uma nova dinâmica à região norte do país, beneficiando não apenas a ilha de São Vicente mas, por arrastamento, as ilhas de Santo Antão e São Nicolau<sup>13</sup>.

São Vicente apresenta uma oferta turística bastante diversificada, onde se destacam o turismo de praia (nas belas praias da Laginha, logo no centro da Cidade, e na de Baía das Gatas, Calhau e São Pedro), o turismo cultural, com realce para o famoso Carnaval, o Festival de Música de Baía das Gatas, organizada anualmente nesta praia, os festivais de teatro

---

<sup>13</sup> [www.cvinvest.cv](http://www.cvinvest.cv), 15/03/15, 01h29

Mindelact e Setembro Mês do Teatro, e o tradicional Réveillon, o turismo de mergulho/subaquático e desportos náuticos e o turismo de natureza<sup>14</sup>.

Segundo a Câmara de Comércio Indústria e Turismo Portugal, Cabo Verde<sup>15</sup>, de acordo com as estimativas a ilha de São Vicente, segundo maior centro populacional de Cabo Verde é entendido como o polo cultural do arquipélago (música, literatura, cinema, teatro, artes plásticas, etc. ...), deveria receber nos próximos oito anos investimentos na ordem dos 3.6 bilhões de euros, sobretudo no sector do Turismo, prevendo-se que a execução dos projetos previstos para a ilha de São Vicente implique um investimento de 460 milhões de euros por ano.

### *Vocação turística da ilha de São Vicente*

- *Turismo de Sol e Praia* – onde podemos encontrar belas praias (Laginha, logo no centro da Cidade, Baía das Gatas, Calhau, São Pedro etc.) direcionados para desporto náutico (windsurf, surf, mergulho de lazer, pesca desportiva e banho);
- *Turismo de circuito* - levando os turistas a locais de interesse turístico, através de itinerários interessantes, pitorescos e de curtas paragens. Pode-se fazer um passeio pela cidade e observando o dia-a-dia do povo Mindelense.
- *Turismo cultural* - o ponto forte da ilha, sendo referenciada como sendo a ilha de maior expressão cultural. Famosa pelo festival de música de Baía das Gatas, Carnaval, a música, o Teatro, Literatura, do Artesanato, e também da Gastronomia.
- *Turismo de Negócios* - sendo a segunda maior ilha em termos populacionais e a mais cultural do país, com a maior infraestrutura portuária do país, com o aeroporto internacional, com várias universidades espalhadas pela ilha, e sendo o comércio e os serviços as principais atividades da ilha, sem dúvida a ilha reúne todas as condições básicas para esse tipo de turismo.

Para prossecução da Política de Turismo, intimamente ligada à organização do espaço territorial, foram tomadas algumas medidas a nível de ordenamento, foram definidas pelo

---

<sup>14</sup> [www.capeverdedevelopment.com](http://www.capeverdedevelopment.com), 06/05/15, 15h00

<sup>15</sup> [www.portugalcaboverde.com](http://www.portugalcaboverde.com), 26/08/15, 09h15

Decreto-Legislativo nº 02/93, de 01 de Fevereiro (que sofreu alterações posteriores) várias Zonas Turísticas Especiais que abrangem áreas dotadas de especial aptidão para o Turismo, nas diversas ilhas do país. Essas Zonas Turísticas Especiais classificam-se em Zonas de Desenvolvimento Turístico Integral (ZDTI's)<sup>16</sup> e as Zonas de Reserva e Proteção Turística (ZRPT's)<sup>17</sup>.

A ilha de São Vicente possui quatro (4) Zonas de Desenvolvimento Turístico Integrado (ZDTI): ZDTI de S. Pedro com uma superfície de sessenta e oito (68) hectares; ZDTI da Palha Carga com uma superfície aproximada de cento e oitenta e cinco (185) hectares; ZDTI de Praia Grande com uma superfície de duzentos (200) hectares e a ZDTI da Baía das Gatas com uma superfície aproximada de quatrocentos e oitenta e sete, três (487,3); Praia de Flamengo (ainda não constituída como ZDTI mas sujeita a essa possibilidade), Plano urbanístico satisfatório; crescimento urbanístico relativamente bem ordenado; um aeroporto Internacional; ligações aéreas e marítimas com as ilhas mais populosas do País; boa rede de estradas; boa animação noturna e importantes manifestações culturais.

Ainda a ilha possui as Zonas de Reserva e Proteção Turística (ZRPT's) a citar:

Zona da coroa costeira oriental de São Vicente; Todos os terrenos compreendidos numa faixa costeira de 1 km de largura, situada a este da ilha, e que se estendem entre o extremo mais ocidental da ZDTI de Praia Grande e o ponto da costa a norte do extremo setentrional da Praia do Norte<sup>18</sup>.

O fluxo de turismo em São Vicente apesar do aumento da insegurança na ilha nos últimos anos e da crise económica e financeira no mundo tem aumentado conforme ilustra o Gráficos em baixo.

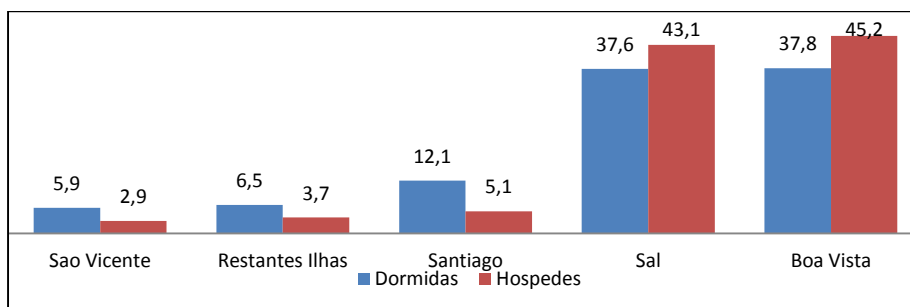
---

<sup>16</sup> São áreas que por possuírem excelentes condições geográficas e valores paisagísticos têm especial aptidão para o Turismo.

<sup>17</sup> São as áreas contíguas às ZDTI e dotadas de alto valor natural e paisagístico e cuja preservação é necessária para assegurar a competitividade do produto turístico de Cabo Verde, a curto e médio prazo, ou ainda, outras áreas que possuindo também alto valor natural e paisagístico, deverão manter-se em reserva para serem posteriormente declaradas ZDTI.

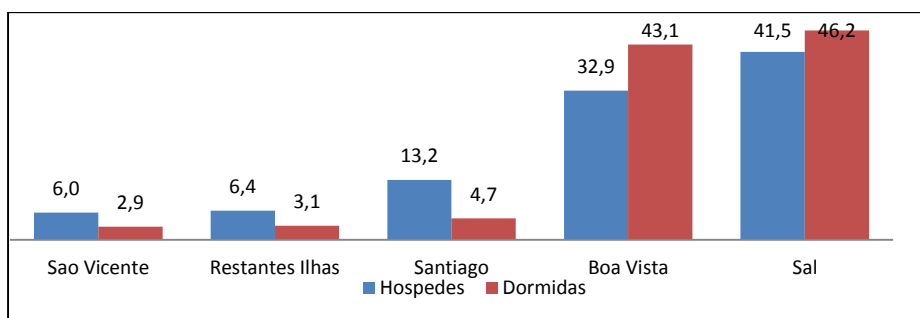
<sup>18</sup> [www.portugalcaboverde.com](http://www.portugalcaboverde.com), 15/08/15, 15h45

Gráfico 8 - Hóspedes e Dormidas (%) segundo Ilhas, 2013



Fonte - INE

Gráfico 9 - Hóspedes e Dormidas (%) segundo Ilhas, 2014



Fonte - INE

Em São Vicente houve um ligeiro acréscimo em relação as entradas. Em 2013 registou-se 5,9% de entradas enquanto em 2014 a percentagem foi de 6,0%, uma diferença de 0,1%, que poderá justificar-se pela retomada da economia internacional principalmente nos países Europeus. No tocante as dormidas, o quadro manteve-se inalterado, mantendo os mesmos 2,9%, para os dois anos em estudo. Normalmente os turistas não ficam muito tempo numa ilha, tem sempre a vontade de conhecer as demais ilhas, devido as suas peculiaridades que lhes é característico, cada um tem a sua peculiaridade. No caso da ilha de São Vicente, o turista sempre divide a sua estada com a vizinha ilha de Santo Antão, devido a grande proximidade entre ambas e por haver uma ligação diária e constante, com mais de uma frota.

Tabela 5 - Quadro evolutivo de estabelecimentos de alojamento em SV nos anos 2013/2014

Ano	Hoteis		Pensos		Pousadas		Hoteis- Apartamentos		Aldeamentos Turístico		Residenciais		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
2013	5	9	11	15	1	8	1	7			14	23	32	14,4
2014	5	9	11	16	1	13	1	5			19	28	37	16,2

Fonte - Inventário Anual de Estabelecimento Hoteleiro 2013/2014 (INE)

Segundo os dados do Inventário Anual dos Estabelecimentos Hoteleiros realizado pelo Instituto Nacional de Estatística, indicam que no final do ano 2014 estiveram em atividade 37 estabelecimentos hoteleiros em São Vicente, um acréscimo de 5 estabelecimentos face ao ano de 2013, mais 13,5% do que o ano anterior. Considerando a tipologia dos estabelecimentos o único que registou aumento foi as residenciais, com mais 5 estabelecimentos, face ao ano 2013, os outros permaneceram iguais. Estes Estabelecimentos Hoteleiros representam cerca de 16,2% do total dos Estabelecimentos Hoteleiros existentes em Cabo Verde. Dos 229 Estabelecimentos Hoteleiros existente em Cabo Verde em 2014, Santiago vem em primeiro lugar com 51, correspondente a 22,3%, em segundo lugar vem a ilha de Santo Antão que contribui com 41, correspondente a 17,9%, São Vicente vem em terceiro lugar com uma participação de 37 estabelecimentos, correspondente a 16,2%, as restantes ilhas com 43,6%.

Apesar do clima de violência que tem assombrado a ilha nos últimos tempos e do abrandamento dos investimentos e na economia, o turismo continua a aumentar na ilha ano após ano mas a um ritmo muito inferior que há alguns anos atrás. Os estabelecimentos Hoteleiros aumentaram face ao ano homólogo, o que quer dizer que a segurança pública, a estabilidade política e social constituem os principais atrativos para atrair investimentos e para o aumento do fluxo de turismo. São Vicente continua ainda a merecer a confiança dos investidores e dos turistas.

#### 4.1.4. A SEGURANÇA PÚBLICA EM SÃO VICENTE

A segurança é um conceito transversal e sua importância é, indubitavelmente, reconhecida pela sociedade contemporânea. As atividades económicas e sociais, para que alcancem

sucesso devem possuir elementos de segurança que garantam a qualidade dos bens e serviços e a integridade dos produtores e consumidores (Amaral, 2007).

O presente capítulo aborda a situação da segurança na ilha de São Vicente, enfatizando a evolução das ocorrências criminais nos últimos anos bem como algumas medidas para a sua redução.

Levando em conta os dados da (PN), os mesmos que foram considerados para o Estudo socioeconómico sobre as armas ligeiras e de pequeno calibre em Cabo Verde, de Novembro de 2014, da afro sondagem, a distribuição geográfica das ocorrências criminais não é uniforme. A maior parte dos crimes são praticados nas zonas populacionais mais concentradas, nas cidades mais do que em qualquer outra zona. Por ilhas, verifica-se que é também na ilha de Santiago (onde se encontra a capital do país), que se regista, em termos absolutos, o maior número de ocorrências criminais (mais de 56%), a ilha de São Vicente vem logo a seguir com 32%. Tem-se vindo a constatar uma tendência claramente ascendente de ocorrências criminais nas ilhas mais voltadas ao turismo (Sal e Boa Vista).

No que respeita a ilha de São Vicente, é necessário ter em conta o facto de ser a segunda ilha onde se regista o maior número de participações criminais, de acordo com o estudo da (UNODC/CCCD) sobre a criminalidade em Cabo Verde, de 2014. Assim, poderá ser pouco consistente a conclusão de que a ilha de São Vicente, depois da ilha de Santiago é a ilha com maior índice criminal *per capita*, uma vez que os dados Sub Júdice<sup>19</sup> se referem apenas a crimes registados. Analisando os dados verificados no quadro abaixo, podemos constatar que em São Vicente o número de crimes registados, desde 2007 até 2014, tem aumentado de ano para ano, com exceção de 2010 e 2011, que se registou uma descida, em relação ao ano 2009. De 2013 para 2014 ouve um aumento significativo de crimes. Crimes contra pessoas aumentaram de 1.544 em 2013 para 1.774 em 2014, um aumento de 230. Crimes contra

---

<sup>19</sup> Expressão latina que designa alguma coisa que ainda está sob a apreciação judicial. (Sem sentença final)

património aumentaram de 1.479 em 2013 para 1.647, uma diferença de 168 crimes conforme ilustra o quadro abaixo.

Tabela 6 - Quadro Evolutivo de Crimes Contra Pessoas/Património - Ano 2007 a 2014

Quadro Evolutivo - ANO 2007 à 2014			
ANO	Crimes Contra Pessoas	Crimes Contra Património	Total
Ano 2007	876	788	1664
Ano 2008	958	1135	2093
Ano 2009	1312	1438	2750
Ano 2010	1116	1243	2359
Ano 2011	1242	1281	2523
Ano 2012	1421	1315	2736
Ano 2013	1544	1479	3023
Ano 2014	1774	1647	3421
Total Geral	7097	6965	14062

Fonte - Polícia Nacional (PN)

Segundo o Comandante da PN, (de Pina), que falava no 10.º Encontro de Comandos e Chefias da Polícia Nacional (PN), que decorreu em São Filipe, na ilha do Fogo<sup>20</sup>, os dados referentes a 2014 referem que foram registadas mais 401 ocorrências de natureza criminal do que em 2013 (22.991). Em 2014, a nível nacional foram registados 65 casos de homicídios, mais 11 do que em 2013. Dos 65 casos, 37 ocorreram na ilha de Santiago e 9 em São Vicente.

Em relação aos crimes, o Comando Regional da Ilha de São Vicente totalizou o 3º maior registo de Cabo Verde, totalizando 3.421 crimes contra 3.023 em 2013. Em 2011, a situação tomou contornos incontroláveis tendo morrido muitos jovens devido à violência, violência gratuita. O clima de guerra entre grupos rivais ceifou a vida de vários jovens, provocou revolta, dor, lágrimas. Gerou pânico nas comunidades e na sociedade em geral. Com a forte atuação da Polícia, São Vicente voltou a respirar um clima de menos tensão apesar do número de efetivo da PN segundo a opinião do Comandante Évora ser insuficiente para dar resposta a todas as situações, cerca de 230, num rácio de 1/300. Contudo, ainda existem

<sup>20</sup> <http://www.expressodasilhas.sapo.cv>, Sexta, 27 Fevereiro 2015 14:36.

grupos que tentam instalar novamente o clima de terror. Acrescenta ainda que o ideal de efetivos seria de 1/70.

Tabela 7 - Evolução de Crimes contra Pessoas por Zonas, 2007 - 2014

Evolução de crimes contra pessoas por zonas - 2007-2014												
Anos	Zonas com mais crimes											
	Cha de Alecrim	Cidade	Fonte Meio/ Madeiralzinho	Cruz joao Evora/Espia	Fonte Ines/Cha T.Lisa	Lombo Tanque/ Vila Nova	Ribeira Bote	Ribeirinha	Bela Vista	Fernando Po	Fonte Frances	Monte Sossego
2007	76	142	41	38	41	39	60	50	51	41	29	77
2008	92	156	64	65	42	60	50	77	52	50	40	80
2009	115	203	67	102	64	50	77	107	93	79	55	123
2010	95	172	46	61	53	36	69	87	69	59	63	133
2011	93	156	73	86	52	64	73	115	108	79	56	141
2012	105	169	67	107	92	34	111	165	108	74	37	157
2013	132	176	70	132	96	71	96	171	93	23	40	154
2014	146	179	66	134	71	82	107	185	105	57	72	216

Fonte – PN (2014)

A tabela acima mostra a evolução de crimes contra pessoas de 2007 a 2014 e elucida as zonas com mais crimes registados pela polícia. A cidade sendo o centro, onde a densidade populacional é maior, onde se localiza a maior parte das empresas, os restaurantes, os hotéis, as casas noturnas, as discotecas, onde se realiza os grandes eventos, os turistas e homens de negócios veem para o centro da cidade, o Porto Grande, daí se justifica a ocorrência do maior número de crimes. A cidade atingiu o seu recorde em relação ao número de crimes contra pessoas no ano 2009, com cerca de 203 crimes registados devido principalmente a ocorrência do fenómeno “Caçu body<sup>21</sup>”, “Arrelomp<sup>22</sup>”, briga de *gangs* (*thugs*) (PN), autentico cenário de terror, que teria assombrado a ilha nesse ano, que levou a população a um estado de medo

<sup>21</sup> Caçu body: Assalto a mão armada que significa ou me dás dinheiro ou és espancado ou agredido.

<sup>22</sup> Arrelomp: significa conflito ou ataque a outro grupo com pedras, garrafas, facas catana etc.



e que colocou apreensiva as autoridades responsáveis, temendo um cenário pior nos próximos tempos. A zona de Monte Sossego registou o maior número de casos de crimes contra pessoas totalizando 216 no ano 2014 crimes, ultrapassando desta forma a cidade. Segundo os dados estatísticos, as zonas mais calmas são a zonas de Fonte Meio/Madeiralzinho que registou 70 crimes em 2013 e 66 em 2014, uma redução de 4 crimes e em Fonte Inês/Chã Telisa que registou 96 crimes em 2013 e 71 em 2014, uma redução de 25 crimes.

Segundo o Comandante Évora os delitos mais comuns praticados contra os residentes e turistas na ilha ainda são furtos, roubos e assaltos (Caçu body), com jovens com a faixa etária compreendido entre 20 a 30 anos segundo o comandante. A segurança pública na ilha neste momento, segundo o comandante das operações, é assegurada por 1 comando da PN, 2 esquadras, 230 efetivos, 8 Carros, 3 motos operáveis neste momento.

De acordo com o comandante Geral da PN em São Vicente cit. in (Dias, 2015, p. 11) a segurança é um fator importante para garantir uma boa experiência turística para aqueles que visitam a ilha de São Vicente. É neste contexto que enquadra o projeto “TURISMO SEGURO”, consistindo não só numa nova abordagem, com destaque para a informação e sensibilização, mas também, na disponibilidade de novos meios que possam reforçar o serviço e atuação da Policia Nacional de Cabo Verde, indo de encontro ao programa “Mais Segurança Também Para Quem nos Visita” (MAI, s.d.).

Ainda o Comandante Geral do PN em São Vicente Cit. In Dias (2015) afirma que é obrigatório trabalhar em estreita colaboração com as entidades que promovem o turismo na ilha sendo eles, hotéis, restaurantes, aeroportos, agências de turismo, ENAPOR, residenciais e estabelecimento de lazer que recebem turistas. A partir dessas instituições a polícia consegue informações ao nível da identificação (nome, nacionalidade, idade, descrição física), o lugar de afetação, a fim de criar bases de dados que, no futuro, podem ajudar a polícia em casos de roubo ou assalto. Ainda de acordo com o comandante PN a polícia está ciente da criminalidade e de seu efeito no turismo. Por isso, a polícia trabalha em conjunto

com os promotores do turismo para a criação de sinergias para garantir uma estadia segura para os turistas. Durante a alta temporada de turismo de cruzeiros a Delegacia toma medidas de segurança para prevenir a criminalidade através de 2 planos, sendo eles:

O plano geral que envolve turistas que ficam menos de 24h em São Vicente e o plano específico que envolve turistas que permanecem mais de 24h em São Vicente.

O plano geral para o turismo de cruzeiros, de acordo com o comandante geral da PN envolve estadia curta dos turistas (excursionistas<sup>23</sup>) menos de 24h, aqueles cujo itinerário dura geralmente algumas horas na ilha de São Vicente. Normalmente os excursionistas que chegam de manhã e deixam Porto Grande no final do dia ou aqueles que se dirigem para Santo Antão, no mesmo dia, consiste de medidas comuns e não envolve medidas específicas, tais como policiamento de proximidade.

O plano específico para o turismo de cruzeiros, de acordo com o comandante-geral da PN envolve turistas que ficam por mais de 48 horas. Neste caso, a Delegacia projeta um plano de segurança específico e especial para prevenir a criminalidade contra turistas. O plano específico consiste nos aspetos:

- Policiamento de proximidade
- Investigação Criminal da Brigada (BIC),
- Policia à paisana
- Patrulhas policiais em redor das atrações turísticas (Praça Estrela, Réplica Torre de Belém, Mercado Municipal, Mercado de peixe, Igreja Nossa Sra. da Luz, etc.)
- Distribuição de Panfletos aos turistas informando sobre as medidas de segurança (onde se troca dinheiro) Cit.in (Dias, 2015, p. 11)

---

<sup>23</sup> Visitantes que ficam menos de 24h no local visitado.

*Principais causas da criminalidade em São Vicente*

No que respeita às causas da criminalidade na ilha de São Vicente, vamos encontrar abordagens distintas nas diversas perspetivas.

Segundo o testemunho do comandante Évora são estas as principais causas da delinquência/criminalidade na ilha de São Vicente: o desemprego com um lugar de destaque, seguido do consumo de drogas, falta de formação cívica, perda de valores, desestruturação da família e a pobreza.

Contrariando os dados da polícia, o chefe de Governo de Cabo Verde José Maria Neves considera que a pobreza não é um argumento sustentado para a entrada dos jovens para o mundo do crime e/ou a prática da violência, frisando ainda que o combate a este fenómeno tem que ser com o envolvimento de todos, designadamente das autoridades, das famílias, das escolas, das igrejas e dos órgãos de comunicação<sup>24</sup>.

De opinião contraditória a este é do Bispo da diocese de Santiago D. Arlindo, na sua declaração ao jornal expresso das ilhas, apontou a pobreza como sendo uma das principais causas da delinquência juvenil em Cabo Verde, sendo que esta leva à criação de ambiente propício à violência. Mas também alerta que o uso exagerado do álcool e o consumo de substâncias estupefacientes são, também, fatores que contribuem para a situação da violência que se vive um pouco por todo o país<sup>25</sup>.

**4.1.4.1. AÇÕES OU PROGRAMAS SOCIAIS DE COMBATE À  
VIOLÊNCIA EM SÃO VICENTE**

Encontrar formas para combater a violência urbana é tarefa do Governo, das Câmaras Municipais, das Instituições Públicas, das ONG's, mas também de toda a sociedade.

*Podemos destacar vários planos ou programas de atividades de caris social em São Vicente:*

---

<sup>24</sup> Fonte: Jornal Expresso das Ilhas ([www.expressodasilhas.cv](http://www.expressodasilhas.cv), consultado no dia 12/6/2015).

<sup>25</sup> Fonte: Jornal Expresso das Ilhas ([www.expressodasilhas.cv](http://www.expressodasilhas.cv), consultado no dia 12/6/2015).

No âmbito do projeto Escola Segura, a PN lançou, no passado dia 14 de Setembro de 2015, na cidade da Praia, o Plano de Ação Nacional “Escola Empowering”. Este Plano visa a administração de uma educação virada para a não-violência nas escolas e a adoção de estilos de vida saudáveis nos alunos, respeito pelo meio ambiente, cuidados de saúde com a prevenção do VIH, tabagismo, drogas e entre outros males sociais. O Plano de Ação “Escola Empowering” contempla parcerias entre a PN e as várias instituições locais e regionais que irão intervir no processo de educação e aprendizagem dos alunos, dentro das suas especialidades ou áreas de atuação<sup>26</sup>.

Ainda no âmbito do Projeto “Escola Segura”, a Polícia Nacional (PN) procedeu também ao lançamento oficial da Cartilha Educativa “Porta-te Bem” e do Marcador “A Polícia é um amigo”<sup>27</sup>. A Cartilha Educativa “Porta-te Bem” contém Conselhos de Segurança fundamentais ao auxílio dos alunos para um melhor comportamento dentro e fora das escolas. O Projeto Escola Segura visa garantir as condições de segurança da população escolar; promover comportamentos de segurança escolar através de vigilância das escolas, do policiamento dos percursos habituais de acesso às escolas e de ações de sensibilização junto dos alunos e demais acores do sistema educativo, para as questões da segurança aumentar a confiança do cidadão na PN. O projeto é de âmbito nacional e incluindo todos os estabelecimentos de educação e ensino, públicos, privados e cooperativos e é assegurado por agentes policiais devidamente treinados e preparados para este tipo de Ação, bem como por viaturas exclusivamente dedicadas à vigilância e proteção da população escolar. Este projeto visa apoiar crianças e adolescentes em situações de «precaridade social e desenvolver um trabalho voltado para a segurança humana». Centraliza-se na realização de ações de esclarecimento aos familiares e realização de atividades desportivas e culturais para crianças e adolescentes, previamente identificados, que se encontram em situações de precaridade social, apresentando problemas de comportamento, relacionamento, dificuldades de aprendizagem, uso de drogas, cometimento de crimes, entre outros<sup>28</sup>.

---

<sup>26</sup> <http://www.policianacional.cv/>, 31 de Outubro de 2015, às 22h20

<sup>27</sup> <http://www.policianacional.cv/>, 30 de Outubro de 2015, às 15h10

<sup>28</sup> <http://www.policianacional.cv/>, 31 de Outubro de 2015, às 22h20.

O Projeto de Policiamento de Proximidade é um projeto estruturante e integrado, transversal aos diversos segmentos sociais e visa o reforço e ampliação da atuação policial em articulação e colaboração direta com as comunidades, no âmbito da resolução da pequena e média criminalidade, na prevenção de crimes e no combate à prática de incivildades, causadores de desconforto e do sentimento de insegurança da população e enquadra-se numa conceção cidadã da segurança, não só porque põe em realce a defesa dos direitos dos cidadãos como primeira prioridade, mas também, porque eles devem ser atores do seu próprio destino.

*Exemplo de alguns programas sociais voltados para os jovens*

“Mente Sã em Corpo São Vicente”, realizada pela Liga das Associações Juvenis de São Vicente (LAJSV) em parceria com o Centro de Juventude de São Vicente (CEJ) com o objetivo de destacar a importância do ativismo pró-ambiente tornando São Vicente ainda mais aprazível, limpo, bonito e saudável, como também estimular boas práticas ambientais e desportivas. O projeto resume-se em atividades educativas, culturais e desportivas focalizando a responsabilidade dos jovens para com o ambiente. E ainda visando a responsabilidade social dos jovens para com a sociedade, a atividade visa arrecadar ainda géneros alimentícios, vestuários e outros materiais para crianças em situação de risco<sup>29</sup>.

*Algumas Instituições de caris Social em São Vicente*

Centro de Emergência Infantil (CEI), Centro juvenil Nhô Djunga, todos sob a coordenação do Instituto Cabo-verdiano da criança e da adolescência (ICCA), ainda podem-se juntar a esses o Centro da Juventude (CEJ), e aliga das associações juvenis de São vicente (LAJSV).

---

<sup>29</sup> <http://lajuv-sv.blogspot.com>, 12/04/2015

*Alguns projetos de caris social em São Vicente*

O Instituto Cabo-verdiano da Criança e do Adolescente (ICCA) e o Comité Olímpico cabo-verdiano apresentaram no Mindelo o projeto “Desporto para Cidadania” para promover a inclusão social, saúde e educação de 200 crianças e adolescentes. Através da prática das modalidades de futebol, boxe, basquetebol e taekwondo, o Comité Olímpico pretende trabalhar com crianças em situação de risco dos centros do Instituto Cabo-verdiano da Criança e do Adolescente. O projeto integra valores como a educação e a disciplina.

Ao todo, passaram pelo CEI, do ICCA, em São Vicente em 2014, 556 menores, dos quais, 262 meninos e 294 meninas. Abandono e negligência são as principais causas da institucionalização. Na maior parte dos casos, os menores regressaram às suas famílias<sup>30</sup>.

O Centro de Emergência Infantil, do ICCA, cumpre dois grandes objetivos. Por um lado, garantir um espaço de proteção para crianças e adolescentes vítimas das mais diversas formas de violência. Por outro, procuram desenvolver atividades com vista a prestar assistência material, psicológica e afetiva às crianças e adolescentes acolhidos. O centro acolhe crianças e adolescentes de ambos os sexos, com idades até aos doze anos. Em casos excecionais, podem receber adolescentes dos treze aos dezassete anos de idade. Além da institucionalização de menores em situação de risco, a CEI faz também atendimento psicológico a crianças e familiares e aconselhamento aos pais e famílias<sup>31</sup>.

É preciso termos claro que não há uma solução mágica que colocará fim às problemáticas de caris social mas um somatório de ações e projetos contínuos e bem organizados poderão contribuir na reversão do quadro que todos estão inseridos.

---

<sup>30</sup> <http://www.inforpress.cv>, 09/08/2015

<sup>31</sup> <http://www.expressodasilhas.sapo.cv>, 10/08/2015

## CAPÍTULO V – METODOLOGIA

Todo e qualquer trabalho científico deve nortear-se de uma metodologia de forma a atingir os seus objetivos.

De acordo com Moreira (1994), a metodologia pode ser definida como uma preocupação instrumental que cuida dos procedimentos, ferramentas e caminhos, isto é, as formas de fazer ciência. Já Dencker (2001, p. 18) “ [...] afirma que a metodologia é a maneira correcta como se busca o conhecimento e o que fazemos para atingir esse conhecimento de maneira racional e eficiente”. Ela está relacionada com os objectivos e a finalidade do projecto e deve descrever todos os passos que serão dados para atingir o objectivo proposto.

### *Instrumentos de pesquisa*

No contexto desse trabalho foi utilizado duas abordagens: a qualitativa e a quantitativa, e caracteriza-se como um estudo de caso. Numa primeira óptica a pesquisa revela-se como qualitativa procurando conhecer os pontos de vista dos intervenientes diretamente relacionados com o objecto da análise em questão recorrendo a coleta de dados secundários em fontes bibliográficas e documentos como livros, artigos, estudos teóricos, publicações Governamentais e pesquisas descritivas. Numa segunda análise caracteriza-se como sendo quantitativa, porque faz-se uso de instrumentos estatísticos na análise dos dados, no cálculo da amostra, nos questionários e no apuramento de resultados.

A pesquisa revela-se como sendo exploratória visto que foi utilizado o levantamento bibliográfico, questionários, entrevistas e a observação direta para procura de dados e definições dos conceitos com os quais se trabalhou.

Em relação ao trabalho de campo foram elaborados questionários semiestruturados que foram aplicados à população local e aos turistas com a finalidade de obter informações da temática visando a análise dos seus pontos de vista. Os questionários têm a finalidade de obter, de maneira sistemática e ordenada, informações sobre variáveis que intervêm em uma investigação relacionados com uma população ou uma amostra determinada Dencker (2001).

De acordo com Montaner (2001), a pesquisa de campo utiliza técnicas específicas, que têm o objectivo de recolher e registar, de maneira ordenada, os dados sobre o assunto em estudo. As técnicas específicas da pesquisa de campo são aquelas que integram o rol da documentação directa: a observação directa e a entrevista.

Quivy et al (1998) descreve a Observação Directa como aquela em que o próprio investigador procede directamente a recolha das informações, sem se dirigir aos sujeitos interessados. Marconi et al (2006) acrescenta que ela não consiste apenas em ver e ouvir, mas também em examinar fatos e fenómenos que se desejam estudar, captando os comportamentos no momento em que elas se reproduzem.

A entrevista é um método de recolha de informações que consiste em conversas orais, individuais ou de grupos, com várias pessoas seleccionadas cuidadosamente, cujo grau de pertinência, validade e fiabilidade é analisado na perspectiva dos objectivos da recolha de informações Ketele (2006, p. 18).

Segundo De Andrade (2006, p. 26), “ a entrevista constitui um instrumento eficaz na recolha de dados fidedignos para a elaboração de uma pesquisa,[...], faz –se necessário definir os objectivos e os tipos de entrevista e como deve ser planeada e executada”.

Para a elaboração do trabalho procedeu-se a entrevistas aos responsáveis pela promoção do destino turístico – São Vicente, nesse caso concreto a Cabo Verde investimentos (CI), o



Ministério do Turismo bem como o Responsáveis pela Segurança Pública da ilha (PN). No tocante aos inquéritos por questionários foram aplicados aos principais interessados no processo de desenvolvimento turístico. São eles, os turistas, e a população local mediante uma amostra a seleção de uma amostra representativa.

### ***Amostra***

A amostra de acordo com Barañano (2004, p. 83) é “uma fracção da população total estudada, com o objectivo de obter a informação necessária sobre essa população no momento certo e ao menor custo possível”.

Maidana (2000, p. 27) considera que “a fiabilidade de uma amostra deve ser composta por um número suficiente de casos, considerando a extensão do universo, coeficiente de confiança e margem de erro”. Acontece, porém, que muitas vezes, o investigador não tem tempo nem recursos suficientes para recolher e analisar dados para cada um dos casos do universo, pelo que nesta situação, só é possível considerar uma parte dos casos que constituem o universo. Esta parte designa-se por amostra do universo (Magalhães & Hill, 2005, p. 4).

Para a realização da amostra utilizou-se o Modelo de Carlos Dirnei Fogaça Maidana. Num universo de 82.127 indivíduos, que correspondem a população Sãovicentina<sup>32</sup>, foi utilizada uma margem de erro de 10% e um coeficiente de confiança de 95% o que traduz numa amostra de 96 pessoas do total da população. Ainda foi aplicado 20 questionários a turistas de diversas nacionalidades, para saber a sua percepção sobre a segurança Pública em São Vicente. Todos os questionários contemplaram pessoas de ambos sexos e de diversas faixas etárias escolhidos de forma aleatória.

---

<sup>32</sup> Censo 2010

### ***Análise dos dados***

A análise trata-se da tentativa de evidenciar as relações existentes entre o fenómeno estudado e outros fatores, segundo Marconi e Lakatos (2006). De entre os diversos itens de natureza metodológica, o que possui maior carência de sistematização é o referente a análise e interpretação dos dados. Partindo do pressuposto que o estudo de caso vale-se de procedimentos de coleta de dados os mais variados, o processo de análise e interpretação pode, naturalmente, envolver diferentes modelos de análise. Desta forma, os dados serão estudados de forma que venham a garantir a excelência dos resultados, ou seja, evitar-se-á que a pesquisa fique subordinada à subjetividade. Para análise geral dos dados fizemos leituras e transcrições das entrevistas, fizemos comparação dos dados documentais com as falas dos informantes.

O tratamento das informações obtidas foi feita utilizando o Excel para análises de natureza quantitativa relacionados com os dados estatísticos, mas também análise qualitativas relacionadas com as interpretações dos significados lógicos dos dados colectados, tendo por base o marco teórico do trabalho.

### ***Área de estudo***

Todas as entrevistas e questionários foram realizados na ilha de São Vicente, que constitui o objecto de estudo deste trabalho. Esta ilha foi escolhida não somente porque constitui a ilha de residência e de estudo do pesquisador mas também e principalmente porque a ilha nos últimos tempos tem vindo a ser fustigado pelo clima de falta de segurança e como o turismo é considerado o motor da economia, a sua predominância não pode ser beliscado por esse fenómeno que atingiu o seu pico em 2009 data de início desta pesquisa.

## CAPÍTULO VI – APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

### 6.1. A VISÃO DOS SECTORES PÚBLICOS

Entrevista direccionada ao responsável da “Cabo Verde Investimentos” (CI), a responsável do “Ministério de Turismo” bem como o responsável pela Segurança Pública da ilha (PN).

*Em que patamar se encontra o nível de segurança na ilha de São Vicente?*

A Delegada de Cabo Verde investimentos (CI) a Dra. Ana Rodrigues disse “Acredito que São Vicente é uma ilha relativamente segura, pese embora alguns episódios que não chegam a ameaçar a segurança pública. Existem meios, políticas e medidas para manter a paz e a tranquilidade dos cidadãos e os visitantes “;

A responsável do Ministério de turismo em São Vicente a Dra. Virna Ramos referiu, “Considero que o nível de segurança é razoável, sem deixar de ser uma situação preocupante em São Vicente, creio que pode ser melhorada porque acredito que estão a ser tomadas medidas pelas autoridades competentes”;

Por sua vez, o Comandante das operações da ilha de São Vicente Dr. Orlando Évora disse “A segurança na ilha de São Vicente encontra-se numa situação bastante aceitável, comparando com as outras ilhas e com o número da população”

*Quando perguntado se acham se a situação de alguma falta de segurança, é ultrapassável?*

A Delega da CI disse “Não acredito que a ilha apresenta algum tipo de insegurança”;

## **A Segurança Pública e a Competitividade de um Destino Turístico: Caso de São Vicente**

A Responsável do Ministério do turismo na ilha disse “Sim”, reconhecendo assim alguma falta de segurança na ilha;

O Comandante da polícia vai da mesma opinião da Delegada da CI ao dizer que a ilha não é insegura simplesmente situações isoladas acontecem como em toda a parte do mundo”.

*Em relação a questão, que medidas deviam adotar para reduzir esta insegurança na ilha?*

A Delegada da CI disse “Se partir da premissa que existe insegurança... Acredito que determinados aspetos poderão ser melhorados, nomeadamente os planos de atuação e a educação cívica”;

Segundo Virna Ramos “Com a junção de esforços de toda a comunidade Mindelense, as famílias têm um papel muito importante neste sentido e claro, as autoridades policiais também, estando mais presentes e com maior circulação de agentes pelas ruas, principalmente as mais críticas, poderão ajudar na diminuição da insegurança que se faz sentir”;

Para o Comandante - seria “Aumentar o número de efetivos dar mais formação, mais patrulhamento, trabalhar mais no sentido de prevenção ao invés de repressão”.

*Em relação á pergunta, quais são as principais causas da falta de segurança?*

A Delegada da CI disse “É sabido que a pobreza, a miséria, o desemprego, as drogas e outras situações sociais menos boas podem ameaçar a segurança de um país. Não acredito que S. Vicente possa enquadrar-se todavia os tais aspetos sociais deverão merecer acompanhamento e atenção...”;

Virna Ramos enumerou “Muita criminalidade nas ruas, assaltos, delinquência juvenil”;

Na opinião do comandante as causas podem ser “Falta de formação cívica, perda de valores da população, desemprego, desestruturação da família, êxodo rural (deslocação de pessoas das outras ilhas para São Vicente”.

*Em relação a o que deve ser feito para melhorar essa situação?*

A Delegada referiu uma única solução “São Vicente precisa urgentemente elevar os níveis de emprego da sua população”;

Virna Ramos disse “Sensibilizar os pais e encarregados de educação, apostar mais na formação dos jovens e adolescentes, apoiar mais e desenvolver mais iniciativas para manter os jovens ocupados e longe de ambientes desfavoráveis, apostar mais na prevenção, mais diálogo entre os agentes da autoridade / entidades governamentais e as comunidades”;

O Comandante por seu turno disse “Aumentar patrulhamento, mais efetivos policiais, dar mais formação aos polícias etc.”.

*Quais as principais consequências da insegurança?*

A Delegada foi perentória ao dizer “A insegurança é péssimo a todos os níveis! para o turismo é fatal. Nenhuma ilha poderá atrair turista e investimentos estrangeiros, se não conseguir oferecer tranquilidade aos visitantes”;

Virna Ramos referiu outros aspetos “Medo, pouco ou fraco envolvimento nas atividades desenvolvidas pelas comunidades ao ar livre”;

O Comandante também referiu “falta de desenvolvimento, ninguém irá investir numa sociedade insegura e com isso o turismo não vem”.

*A pergunta seguinte é se acredita que a população da ilha participa ou se envolve nas questões relacionadas com a segurança das atividades turísticas na ilha, ou à segurança dos turistas.*

A delegada respondeu “Há uma atenção da população quando há turistas. A maioria está consciente de que um ato contra um turista compromete a imagem da ilha e continuidade da mesma como destino preferido. Mas, como já disse, há episódios esporádicos de todo evitáveis com maior consciência da população. Por outro lado, não podemos ignorar que há a tentação, por parte de uma minoria, de tirar vantagem dos turistas, seja pedindo dinheiro, seja assaltando, o que de facto pode constituir uma ameaça. A atuação da Polícia Nacional tem providencial, através do reforço do policiamento, e do aumento de agentes nas ruas, o que constitui um “desincentivo”;

Virna Ramos vai da mesma opinião ao afirmar “Muito pouco, muitas vezes a população não se importa nem se preocupa com a segurança, ou falta dela, aos turistas e nas atividades turísticas desenvolvidas na ilha. Falta de sensibilização da população sobre a importância do turismo e a repercussão que pode ter na vida das pessoas que vivem em Cabo Verde”;

O Comandante vai mais longe das demais ao dizer “A população São-vicentina não envolve em nenhuma atividade que envolve os turistas”.

*Que sugestões o Senhor (a) apresentaria para melhorar esta participação?*

Para a delegada da CI “Temos que apostar na educação cívica, desde tenra idade. Incluir nos currículos escolares as regras da educação e de tratamento dos turistas. Se queremos ter uma

## **A Segurança Pública e a Competitividade de um Destino Turístico: Caso de São Vicente**

ilha turística, temos que ensinar a nossa população as regras de bem receber e mostrar-lhes a importância do turismo para a economia da ilha”;

Para Virna Ramos considere “Desenvolver ações de sensibilização, promover atividades conjuntas entre turistas e comunidade local”;

Na opinião do Comandante “Sensibilizar a população da importância que o turismo tem para o país, cria emprego, trás investimento, etc.”

*Em relação à pergunta se a entidade participa na segurança das atividades turísticas na ilha?*

A delegada foi clara a dizer “de forma direta não”;

Virna Ramos disse “sim! Promovendo ações para a sensibilização das comunidades sobre a importância do turismo, estabelecendo diálogo com os operadores turísticos para que denunciem ou comuniquem às entidades competentes qualquer situação que coloque em risco a segurança dos turistas”;

O Comandante referiu “A policia participa em todas atividades turísticas, desde a chegada dos turistas até a partida destes, fazendo patrulhamento, acompanhando os autocarros durante a excursão para a ilha, controlando as suas movimentações, participando nas atividades realizadas, inclusive através do programa turismo seguro, que inclui o patrulhamento ou o acompanhamento desses desde a chegada ate a partida”.

*Como vê a relação turismo e segurança pública?*

A Delegada afirma “A insegurança de qualquer destino é a morte da mesma. Ninguém procura um destino para férias que seja inseguro. Afeta na medida em que não há procura. Não havendo procura turística, perde o país e perde a economia. Por outro lado, os episódios de insegurança, embora que esporádicos, podem ter repercussão lá fora. Se a fama se alastra, podemos vir a sentir os efeitos a muito curto prazo”;

Virna Ramos disse “Positiva ou negativamente, se a segurança é percecionada pelos turistas como um fator positivo na região então aumenta o fluxo turístico, se pelo contrário ela é tida como inexistente/fraca então os turistas deixam de visitar o destino por se sentirem inseguros e com a sua vida em risco”;

Já o Comandante disse “Sem segurança pública não há turismo. A segurança pública constitui o verdadeiro atrativo para o turismo”

*Na questão o que deveria ser feito para que o turista se sentisse mais satisfeito em matéria da segurança pública?*

A delegada não quis responder;

Virna Ramos disse “A segurança terá que começar primeiro no seio da população residente, ela própria terá que sentir-se segura para poder transmitir essa segurança àqueles que visitam o país/ilha”;

O Comandante considerou “Mais efetivos nas ruas a controlar os meninos de rua para não assaltar o turista, para não serem atacados pelas pessoas que vendem na rua, para se sentirem mais seguros”.



*Na questão se acha que há necessidade de se criar um plano de segurança para os turistas?*

A Delegada defende “Esse plano existe e é posto em prática sempre que há demanda... é só ver o que acontece quando temos navios turistas no Porto Grande – mais carros policiais a circular, mais efetivos nas ruas... todo o contingente é posto na rua. O cidadão comum sente isso e quero crer que os turistas também. É certo que não podemos ter um polícia para cada turista nem para cada cidadão mas basta a presença da proximidade para transmitir segurança. Além do mais, não temos fama de ser um país inseguro nem violento. É se de evitar que o turista vá para lugares distantes e sem acompanhamento dos locais, e que estejam em grupo”;

Por sua vez Virna Ramos disse “Sim, que é necessário”;

O Comandante por seu turno disse “Os turistas quando vêm são bem servidos em matéria de segurança, principalmente através do programa turismo seguro”.

*O nível de insegurança tem vindo a influenciar nos investimentos na ilha?*

A Delegada disse “claro que não porque a ilha não é insegura”;

Virna Ramos defende “Creio que ainda não chegamos a este patamar, a segurança ainda não condiciona os investidores, ou pelo menos não têm deixado de investir na ilha por falta de segurança”;

Comandante Évora disse: “acredito que não”.

## **A Segurança Pública e a Competitividade de um Destino Turístico: Caso de São Vicente**

*Houve alguma desistência por parte de algum operador (investidor) que iria investir em São Vicente e deixou de investir por causa da falta de segurança?*

A Delegada referiu “Não que seja do meu conhecimento. Fatores outros poderão ter estado na base do refreamento dos investimentos externos nomeadamente a crise económica e financeira”;

Virna Ramos defende “Que eu tenha conhecimento não”;

O Comandante NS/NR.

*Acredita que existe alguma relação entre segurança pública e a competitividade turística da ilha?*

A Delegada disse “Sem dúvida, Um destino só é competitivo se for seguro ”;

Virna Ramos “Sim! Um destino seguro é um destino competitivo, o fator segurança condiciona a competitividade porque se a ilha é segura logo ela tem mais hipótese de ser escolhida como destino de férias em detrimento de outra ilha ou outra região onde a segurança não existe ou seja fraca”;

O Comandante disse “Estão diretamente ligados, Quando mais segura uma ilha mais competitiva se torna, maior será o fluxo do turismo, porque quando um turista visita uma ilha ou um país e sente- a segura não só regressa como passa essa boa imagem, se não há segurança a atividade turística sai beliscado.

## **A Segurança Pública e a Competitividade de um Destino Turístico: Caso de São Vicente**

*Quanto ao aspeto segurança no planeamento da atividade turística na ilha, o Senhor (a) acredita que existe uma articulação entre a polícia de ordem pública, comunidade local e sectores envolvidos diretamente com o turismo?*

A Delegada defende “ esta articulação existe e ela é mais evidente quando vem os barcos cruzeiros;

Virna Ramos afirma “Sim! Apesar de ainda ser fraca mas de certa forma todos estão preocupados com a situação e atentos para as situações de insegurança e sempre que se depara com uma situação ou ocorrência menos boa procuram juntos encontrar as melhores alternativas para a solucionar e impedir que volte a ocorrer”;

O Comandante não é da mesma opinião ao dizer “não há nenhuma articulação entre as partes”.

*Acredita na necessidade de um conselho municipal de segurança turística (gabinete turístico) para auxiliar/colaborar no tratamento das questões que envolvam a segurança na ilha?*

A Delegada não se pronunciou a cerca disso;

Enquanto Virna Ramos foi perentória ao dizer “Sim! Este órgão poderia promover diálogo entre os agentes locais, a população e os operadores turísticos no sentido de se chegar a um consenso sobre as melhores formas de fazer com que a segurança seja um atributo forte do destino;

O Comandante Disse “Há policia capacitados para esse efeito, apesar de em termos criminais o atendimento ser geral”.

*Sendo o turismo o motor da economia cabo-verdiana, qual a necessidade dos agentes de segurança, que trabalham na ilha receberem formação específica para lidar com turistas?*

A delegada disse “ formação nunca é demais, visa capacitar ainda mais os nossos agentes”;

Virna Ramos disse “Existe de facto esta necessidade porque dessa forma, os agentes estariam mais bem preparados para trabalhar tanto na prevenção como apoiando de melhor forma os turistas vítimas de assaltos ou abusos na ilha”;

O Comandante realça “Já existe pessoas qualificadas e capacitadas para esse tipo de situação inclusivo através do programa turismo seguro, mas, formação deve ser sempre contínua”.

*Quais as possíveis vantagens e desvantagens à manutenção deste treinamento específico?*

Virna Ramos defende “Seriam sem dúvida vantagens ligadas à melhoria da imagem do destino, que passaria a ser considerado como um destino mais seguro e dessa forma criando valor aos turistas que visitam a ilha e aumentando consequentemente o fluxo de turistas”;

O Comandante disse “Mais entendimento, mais objetividade, mais eficácia na resolução de problemas”.

*Como classifica o turismo em São Vicente neste momento?*

A delegada da CI, refere “tende a melhorar”;

A Responsável do Ministério do turismo em São Vicente, a Dra. Virna Ramos Disse “O turismo está na sua fase ascendente e com fortes possibilidades de maior crescimento, com a

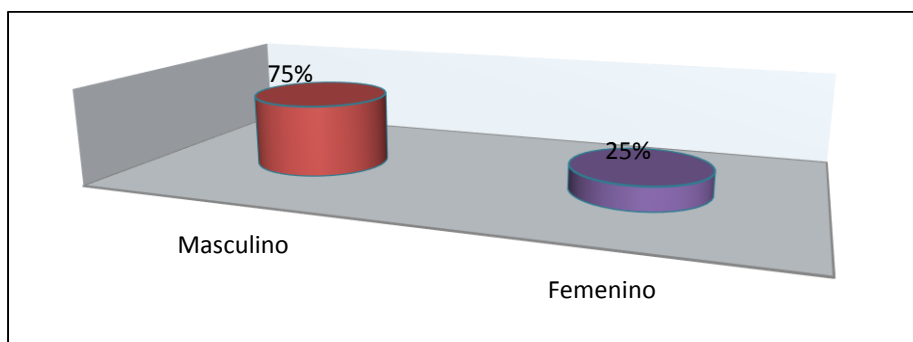
abertura recente do aeroporto internacional e com vários projetos de investimento turístico previstos para os próximos anos”;

O Comandante afirmou dizendo “São Vicente tem tudo para ser uma ilha com uma forte vertente turística, tem uma forte cultura, tem boas praias, tem bom clima, tem boa gente, o nível de segurança é aceitável, resta criar mais meios e condições. Mas ainda o turismo esta fraco”.

## **6.2. A ÓTICA DOS TURISTAS**

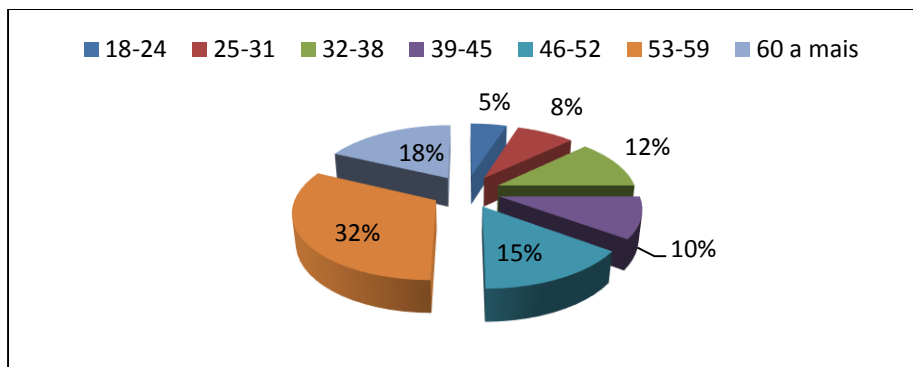
O questionário foi aplicado de forma aleatória a 20 turistas de diversas nacionalidades, de ambos os sexos e de diversas faixas etária. Neste tipo de trabalho é importante incluir todas as pessoas e saber as suas percepções e aproveitar os seus contributos para enriquecer ainda mais o trabalho.

**Gráfico 10 - Sexo**



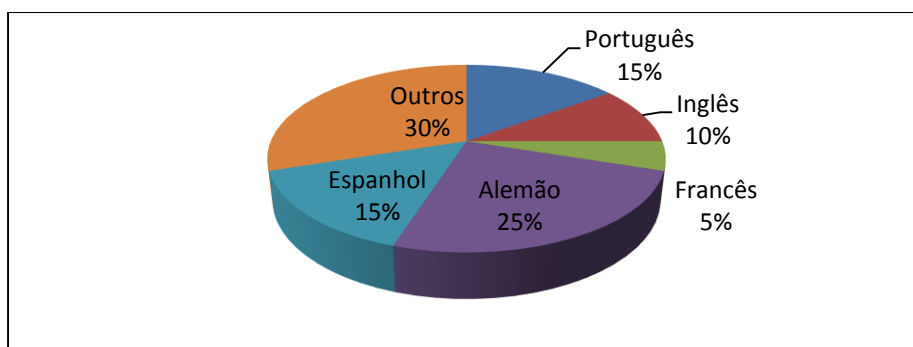
Dos inqueridos, 75% são do sexo masculino e apenas 25% são femininos

**Gráfico 11 - Faixa Etária**



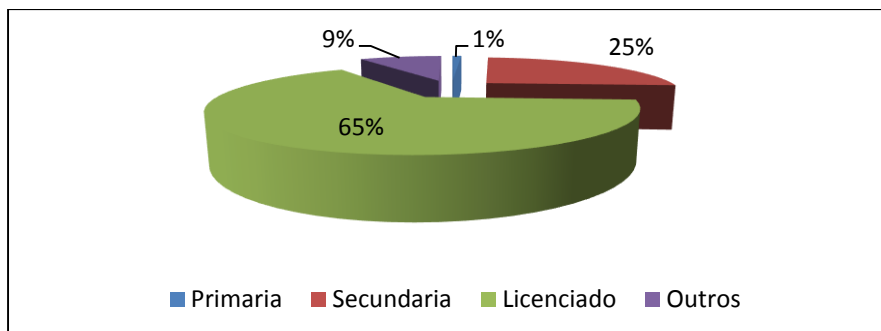
Dos 20 inqueridos 5% tem [18-24], 8% tem [25-31], 12% tem [32-38], 10% tem [39-45], 15% tem [46-52], 32% tem [53-59] e 18% tem [60 a mais].

**Gráfico 12 - Nacionalidade**



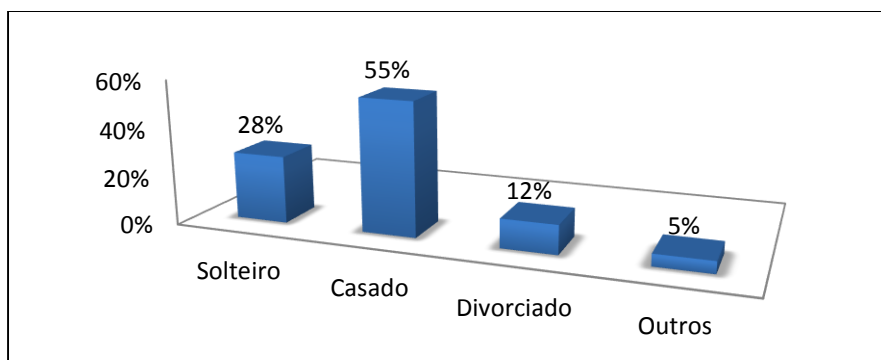
Do total dos turistas 25% são Alemães, 15% Portugueses e Espanhóis, 10% Ingleses, 5% Franceses e 30% outros.

**Gráfico 13 - Nível de Escolaridade**



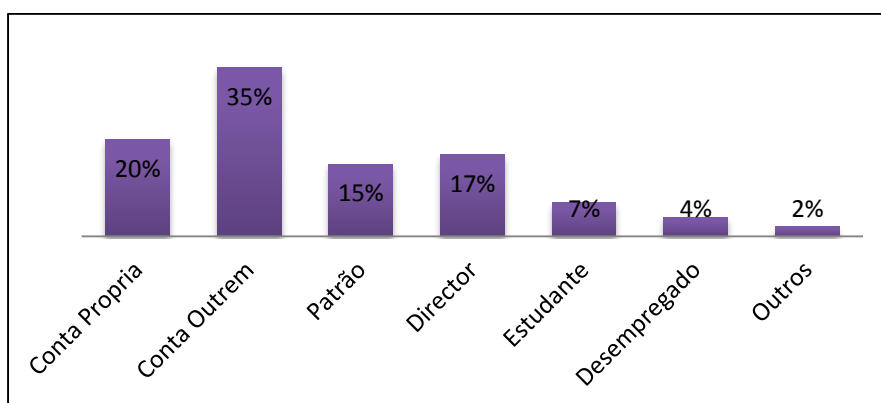
65% disseram ser licenciados, 25% secundaria, 1% primária e 9% outros.

**Gráfico 14 - Estado Civil**



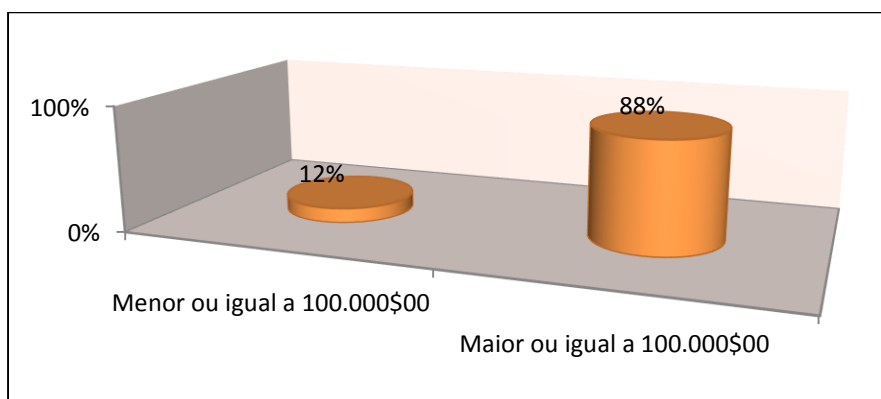
Dos inqueridos 55% disseram ser casados, 28% solteiro, 12% divorciado e 5% outros.

**Gráfico 15 - Profissão**



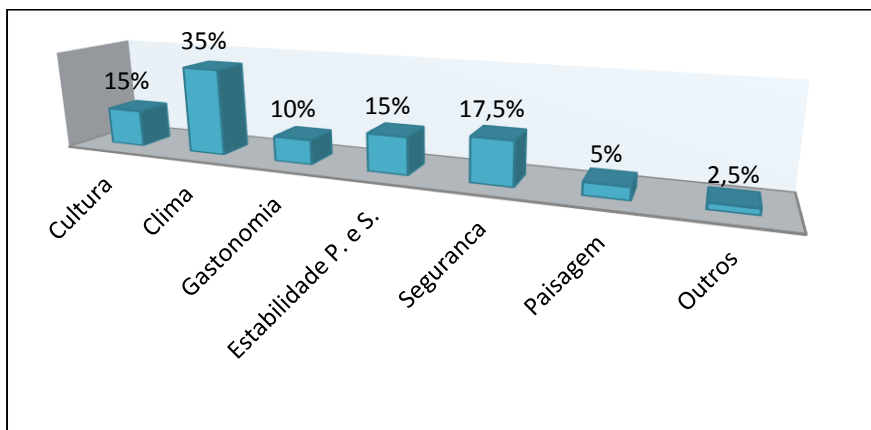
Doa inqueridos, 35% afirmam trabalhar por conta de outrem, 20% por conta própria, 17% diretor, 15% patrão, 7% estudantes, 4% desempregado e 2% outros.

**Gráfico 16 - Salário**



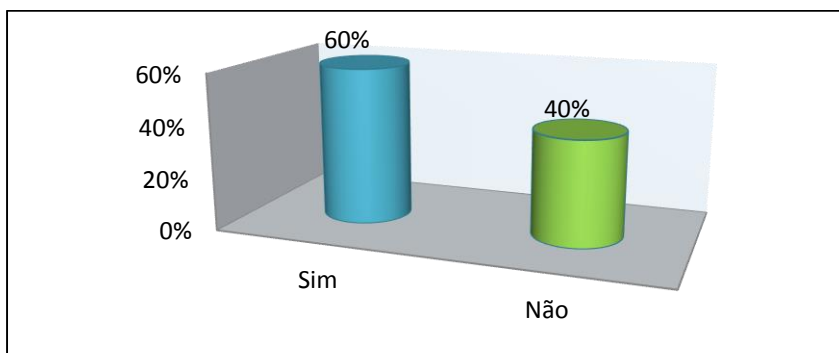
Dos 20 turistas inqueridos, 88% disseram ganhar mais ou igual a 100.000\$00 escudos e apenas 12% disseram ganhar menor ou igual a 100.000\$00.

**Gráfico 17 - Qual foi o motivo da visita?**



Do total dos turistas 35% disseram que o principal motivo da visita foi o clima, 17,5% disseram que foi a segurança, 15% disseram ser a cultura e a estabilidade política e social, 10% disseram ser a gastronomia, 5% a paisagem e 2,5% outros motivos.

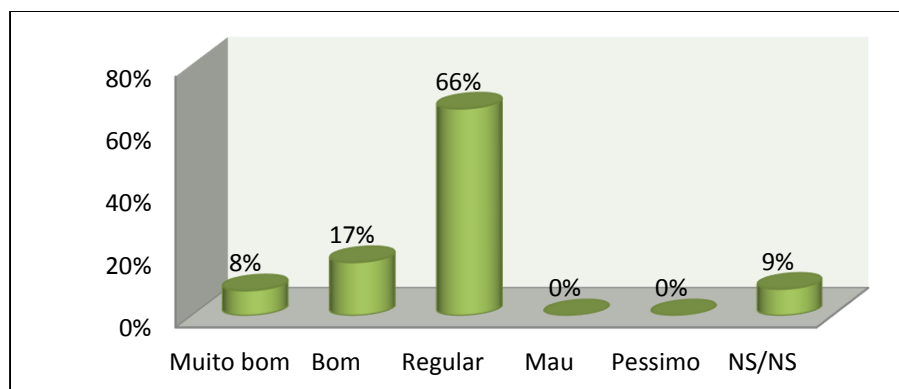
**Gráfico 2 - Frequência da vinda dos Turistas a Cabo Verde**



Dos 20 turistas inqueridos, de diversas nacionalidades a cerca da sua *frequência da vinda a Cabo Verde*, 60% Disseram que “sim” era a primeira vez que vinham à ilha de São Vicente, 40% disseram que “Não” já tinham vindo mais vezes.

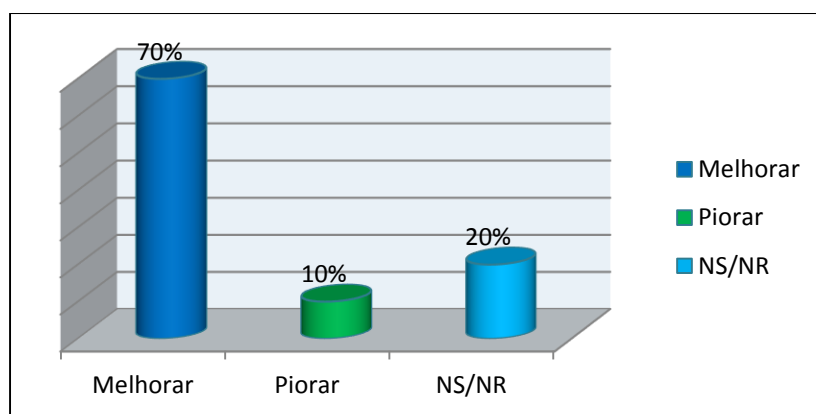


**Gráfico 18 - Como Vêm a Segurança na ilha?**



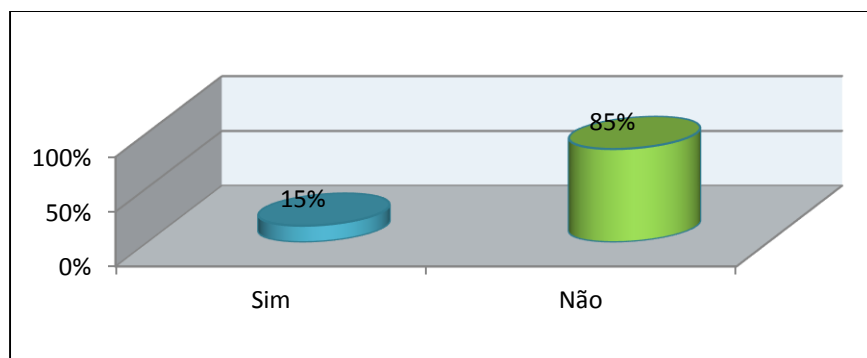
Dos que era a primeira vez em São Vicente, 8% vê a segurança na ilha como “muito bom”, 17% vê como “bom”, 66% vê como “regular” e 9% “NS/NR”.

**Gráfico 19 - Nível da Segurança em relação a outras ilhas?**



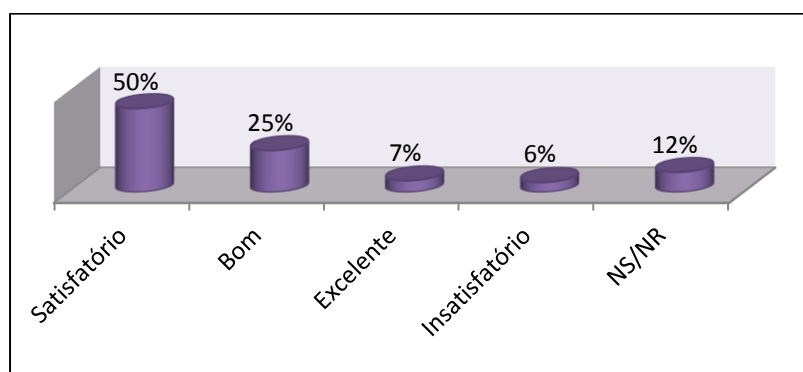
Dos que já estiveram em São Vicente mais que uma vez, 70% considera que a segurança está a “melhorar”, 20% disseram “NS/NR”, apenas 10% disse que a segurança está a “piorar”.

**Gráfico 20 - Alguma vez foram vítima de falta de segurança na ilha?**



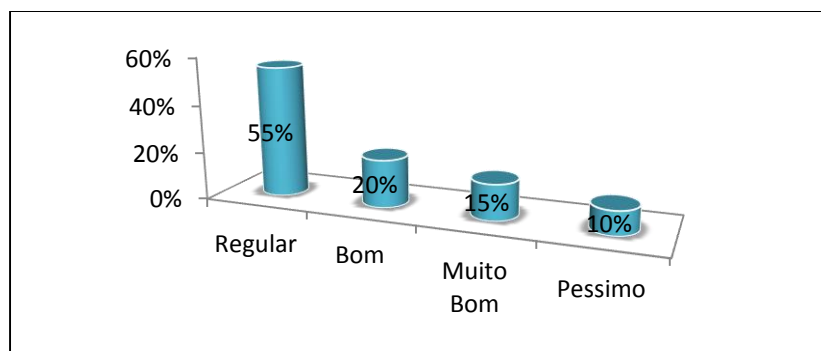
Dos 20 entrevistados, 15% disseram que “Sim” já foram vítima de insegurança na ilha, os restantes 85% disseram que “não”.

**Gráfico 21 - Como Vêm a Segurança na ilha em comparação as outras ilhas?**



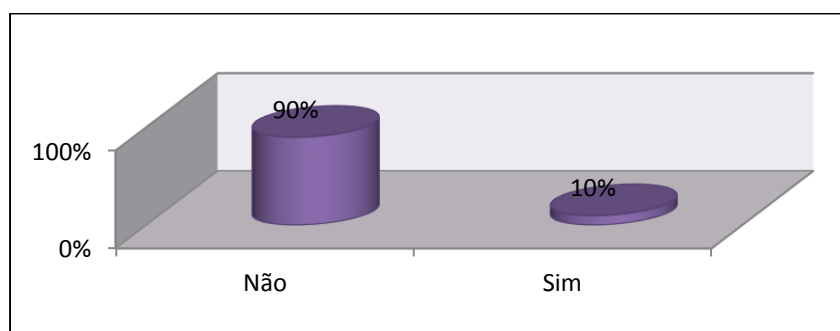
Os 16 que já visitaram as outras ilhas, 50% disseram “satisfatório”; 25% disseram “bom”; 12% NS/NR; 7% disse “excelente” e 6% disse “insatisfatório”.

**Gráfico 22 - Nível de conhecimento da segurança pública na ilha antes da sua vinda?**



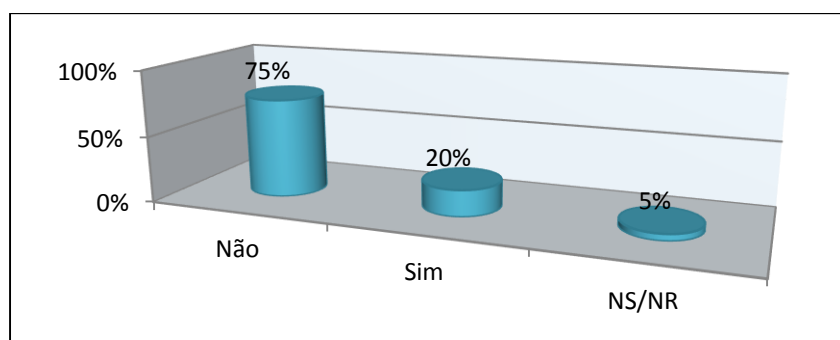
55% Disseram “regular”; 20% disseram “bom”; 15% disseram “muito bom”; 10% disseram “péssimo”.

**Gráfico 23 - Conhecem alguém que deixou de vir a ilha por motivo da falta de Segurança?**



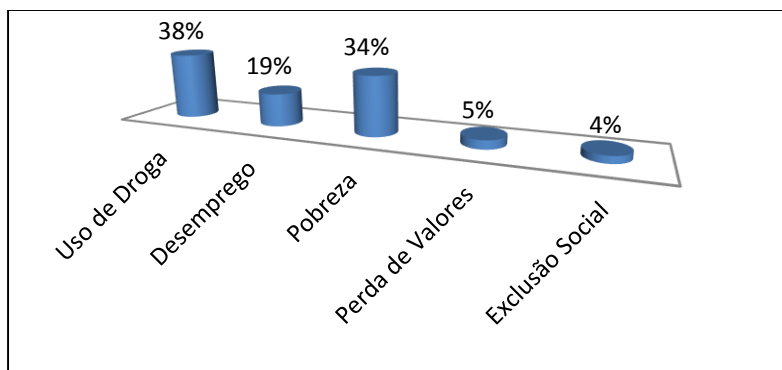
90% Disseram que “não” e os restantes 10% disseram que “sim”.

**Gráfico 24 - Açam que a ilha de São Vicente é insegura?**



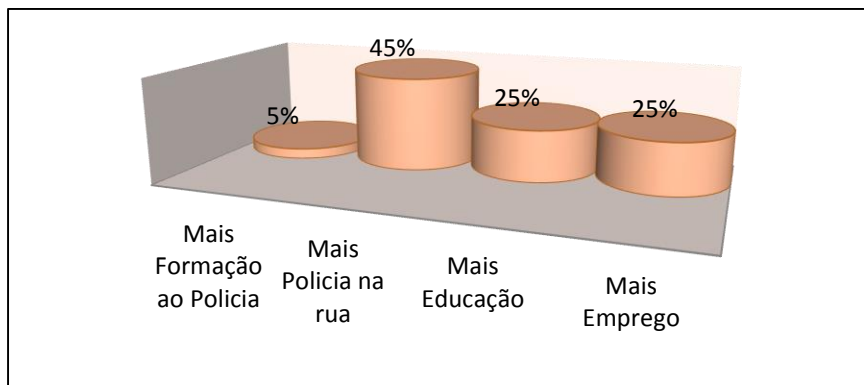
Dos 20 turistas inqueridos, 75% Disseram que “Não! Que a ilha não é insegura”; 20% disseram que “sim, que a ilha é insegura”; 5% “NS/NR”.

**Gráfico 25 - Quais as causas da falta de Segurança?**



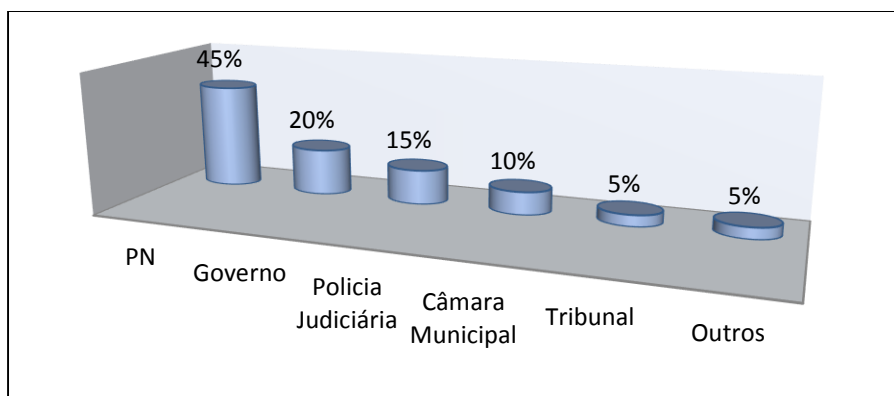
38% Disseram “uso de drogas”; 34% disseram “pobreza”; 19% disseram “desemprego”; 5% disseram “exclusão social”; os outros 4% disseram “perda de valores”.

**Gráfico 26 - O que deve ser feito para melhorar a situação?**



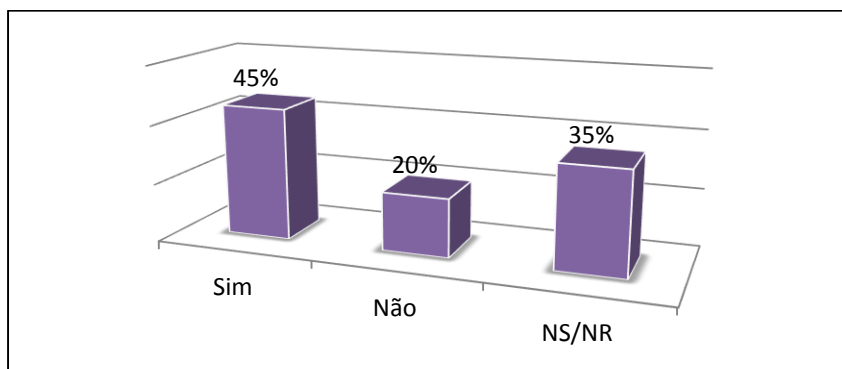
45% Disseram “mais polícia na rua”; 25% disseram “Mais educação”; outros 25% disseram “mais emprego”; 5% disse “mais formação ao polícia”.

**Gráfico 27 - Quem são os responsáveis pela segurança na ilha?**



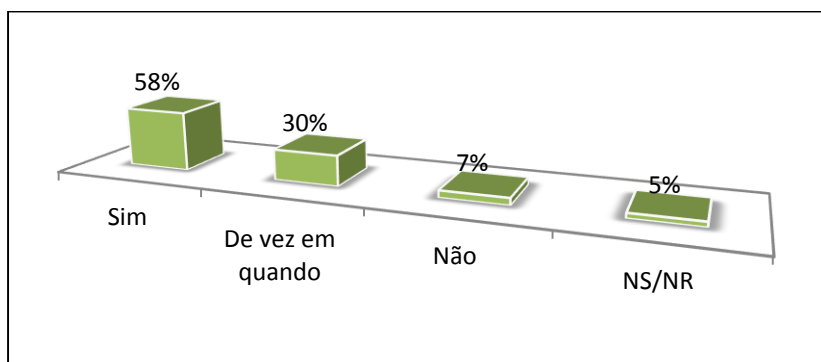
45% Disseram a “PN”; 20% “Governo”; 15% “Polícia judiciária”; 10% “Câmara Municipal de SV”; 5% “tribunal”; 5% “outros”.

**Gráfico 28 - Acha que os responsáveis falharam na política de segurança?**



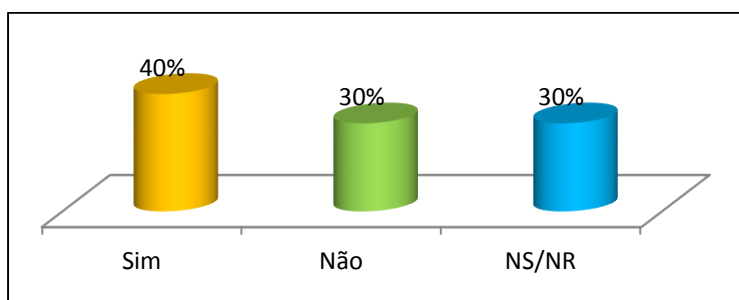
45% Disseram que “sim”; 35% disseram “NS/NR”; 20% disseram “Não”.

**Gráfico 29 - Costuma ver policiais na rua por onde tem andado?**



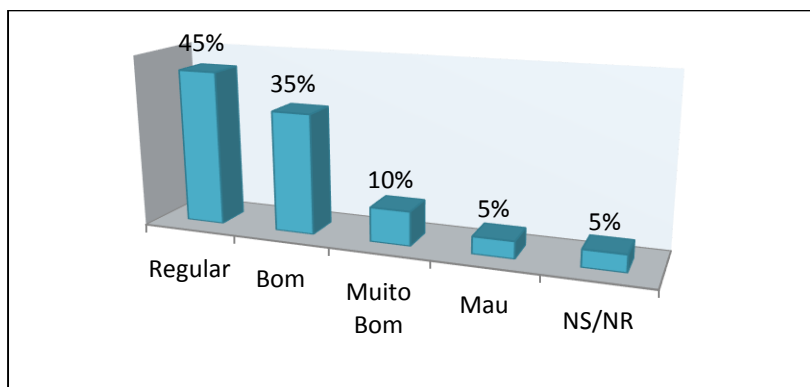
58% Disseram “sim”; 30% disseram “de vez em quando”; 5% disse que “Não”; 7% disse “NS/NR”.

**Gráfico 30 – Acha que há necessidade de se criar um plano de segurança para os turistas?**



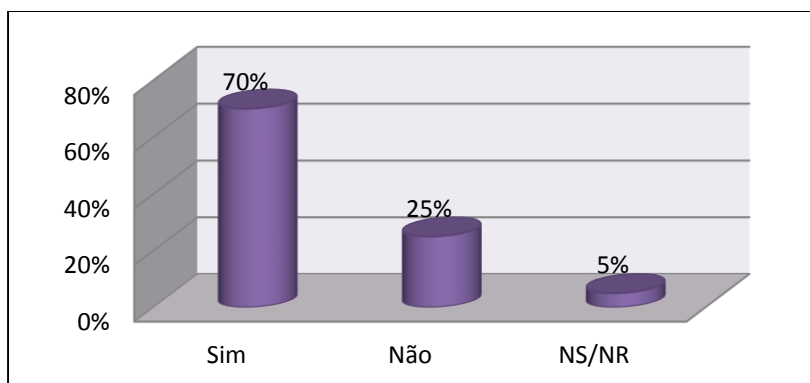
40% Disseram “sim”; 30% disseram “Não”; outros 30% disseram “NS/NR”.

**Gráfico 31 - Como classifica o turismo na ilha de São Vicente?**



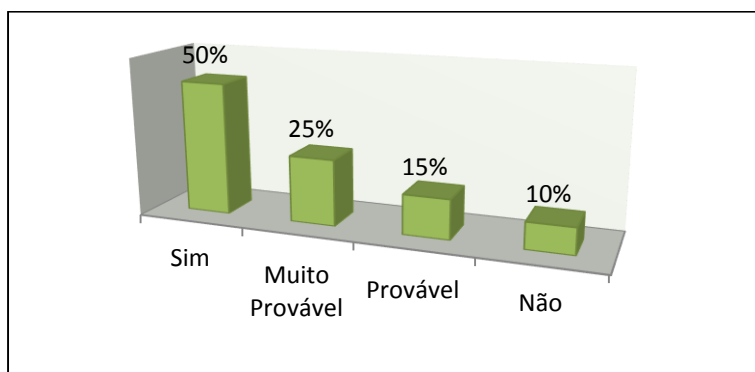
45% “Regular”; 35% disseram “bom”; 10% disseram “Muito bom”; 5% disse “Mau”; 5% disse “NS/NR”.

**Gráfico 32 – Perguntado se tenciona voltar a ilha?**



70% Disseram “Sim”; 25% disseram “não”; 5% disse “NS/NR”.

**Gráfico 33 - Tenciona recomendar o destino a familiares e amigos?**

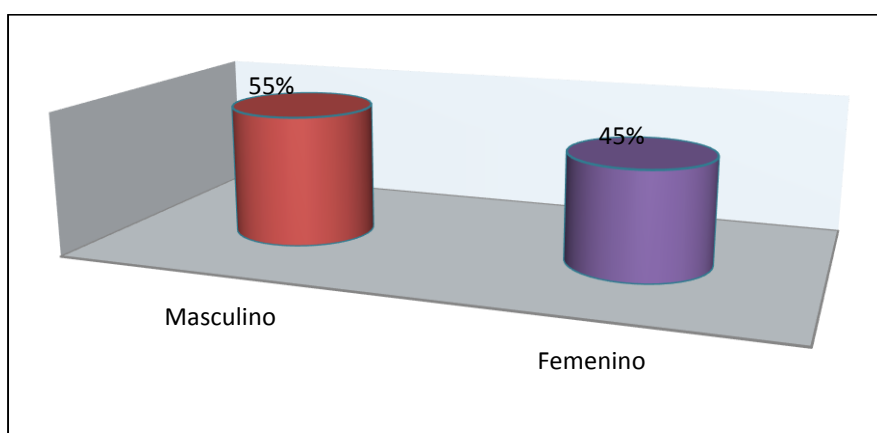


50% Disseram que “sim”; 25% disseram “muito provável”; 15% disseram “Provável”; 10% disseram que “não”.

## 1. A PERSPETIVA DA POPULAÇÃO LOCAL

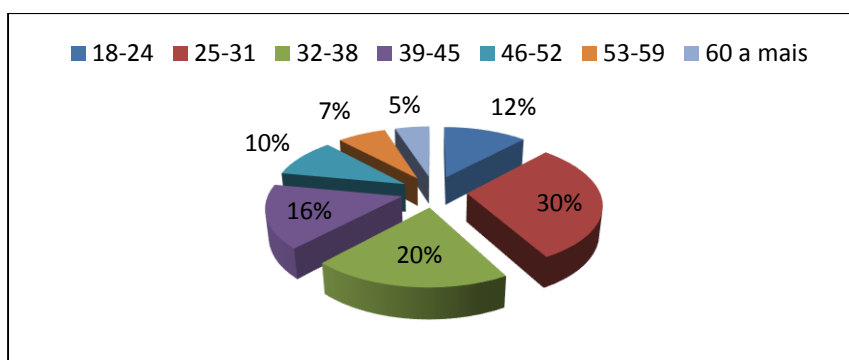
O questionário foi aplicado junto a população da ilha de São Vicente cuja a população é de 82.127 habitantes<sup>33</sup>. Utilizando a tabela de Maidana estipulou-se uma amostra de 96 habitantes com uma margem de erro de 10%.

**Gráfico 34 - Sexo dos inqueridos**



Dos 96 inqueridos 55% são do sexo masculino e 45% são do sexo feminino

**Gráfico 35 - Faixa etária dos inqueridos**

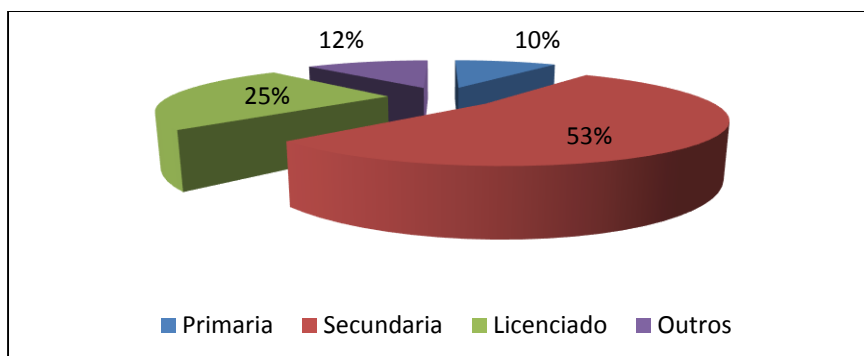


Dos 96 inqueridos 12% tem [18-24], 30% tem [25-31], 20% tem [32-38], 16% tem [39-45], 10% tem [46-52], 7% tem [53-59] e 5% tem [60 a mais].

<sup>33</sup> Censo 2010

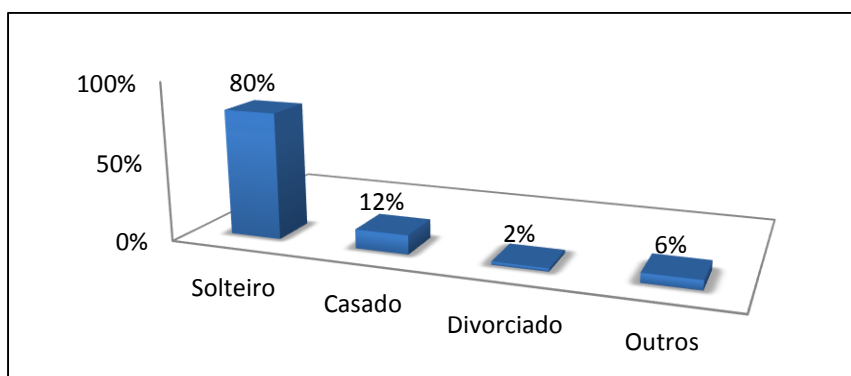


**Gráfico 36 - Nível de escolaridade**



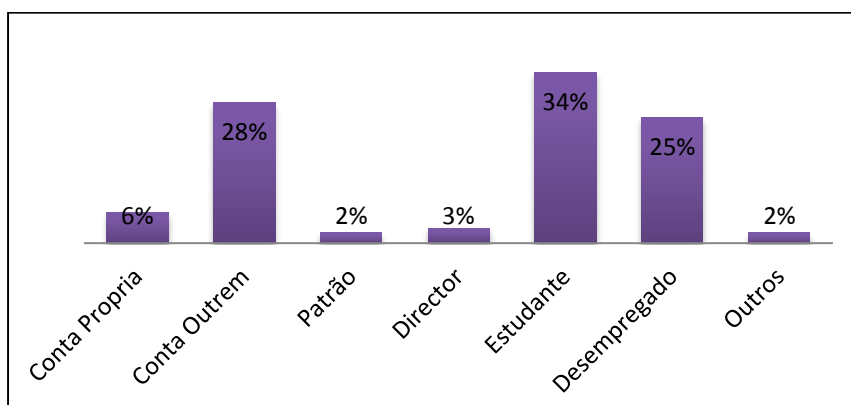
Dos 96 inqueridos 53% possuem o secundário, 25% são licenciados, 10 % Primária e 12% outros.

**Gráfico 37 - Estado Civil**



Do total dos inqueridos 80% são solteiros, 12% casados, 2% divorciados e 6% outros.

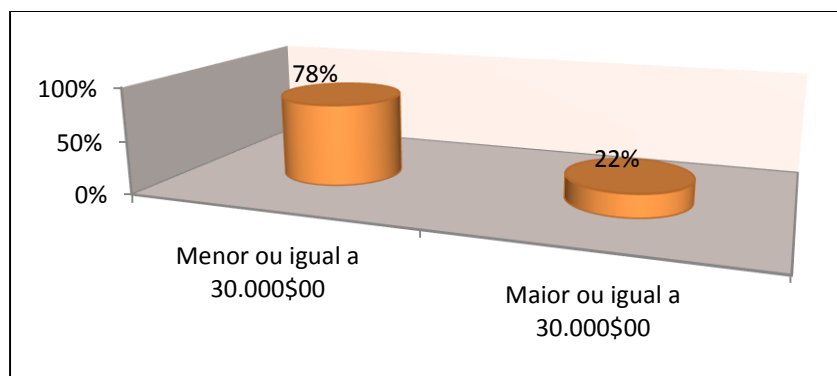
**Gráfico 38 - Profissão**



### **A Segurança Pública e a Competitividade de um Destino Turístico: Caso de São Vicente**

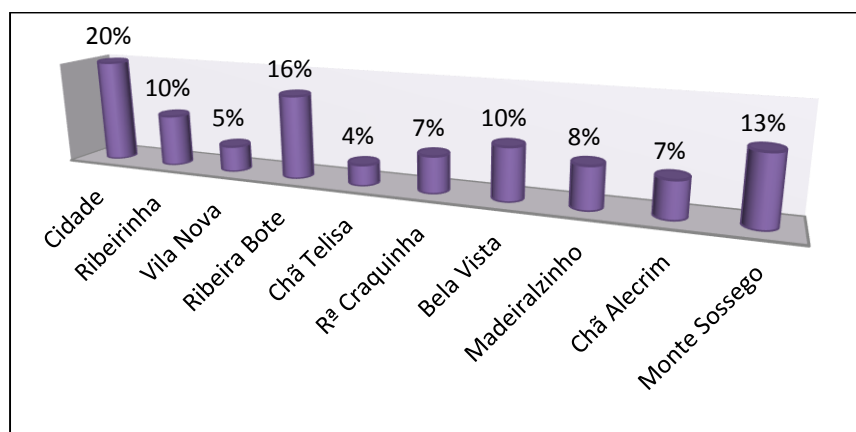
Dos inqueridos 34% são estudantes, 28% trabalham por conta de outrem, 25% são desempregados, 6% trabalham por conta própria, 3 % São directores, 2% patrão e 2% outros.

**Gráfico 39 - Distribuição Salarial**



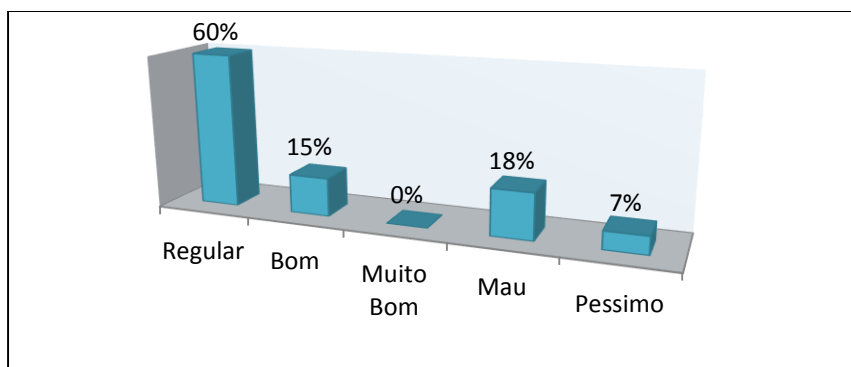
Dos inqueridos 78% usufruem de um salário menor ou igual a 30.000\$00, 22% maior ou igual a 30.000\$00.

**Gráfico 40 - Zona de Residência**



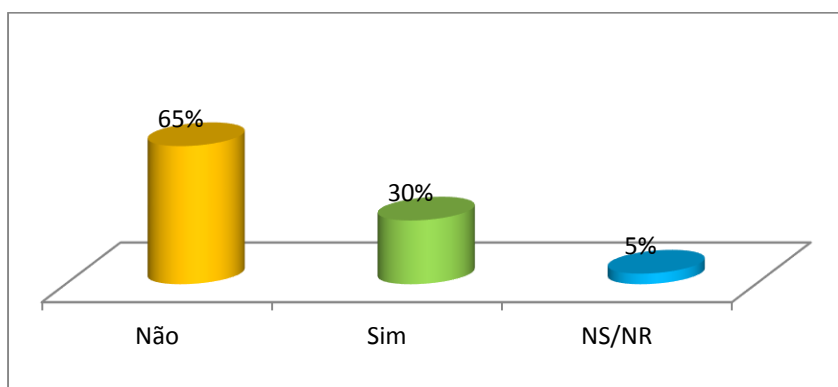
Do total dos inqueridos 20% residem na cidade, 16% na Ribeira Bote, 13% Monte Sossego, 10% na Ribeirinha e Bela Vista, 8% Madeiralzinho, 7% Chã de Alecrim e Rª Craquinha, 5% e Vila Nova, 4% Chã Telisa.

**Gráfico 41 - Como vê o nível de segurança na ilha?**



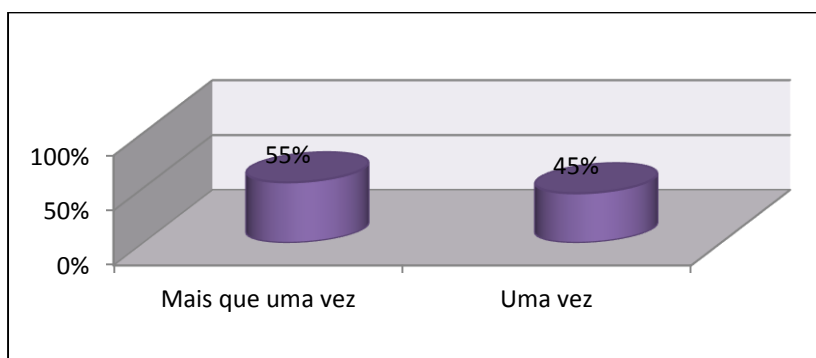
Dos 96 questionários aplicados, de acordo com a nossa amostra, 60% acha a segurança “regular”; 18% “mau”; 15% acha “Bom”; 7% “péssimo”; e 0% “muito Bom”.

**Gráfico 42 – Perguntado se alguma vez foi vítima de falta de segurança na ilha?**



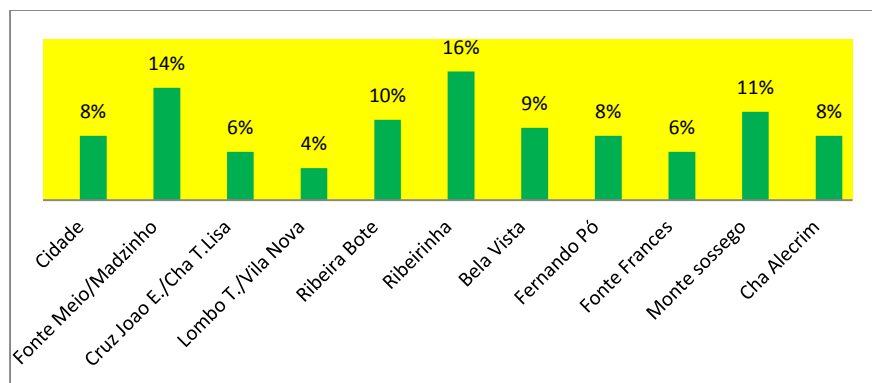
65% Disseram “não”; 30% disseram “sim”; 5% “NS/NR”

**Gráfico 43 - Quantas vezes foi vítima de falta de segurança?**



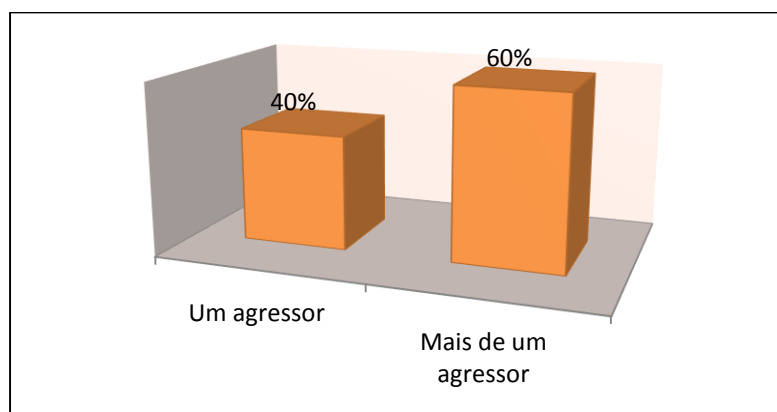
Das 33 pessoas que foram vítimas da falta de segurança na ilha, 55% disseram ser “mais que uma vez”; 45% afirma ser “uma única vez”.

**Gráfico 44 - Qual foi a zona onde foste vítima de falta de segurança?**



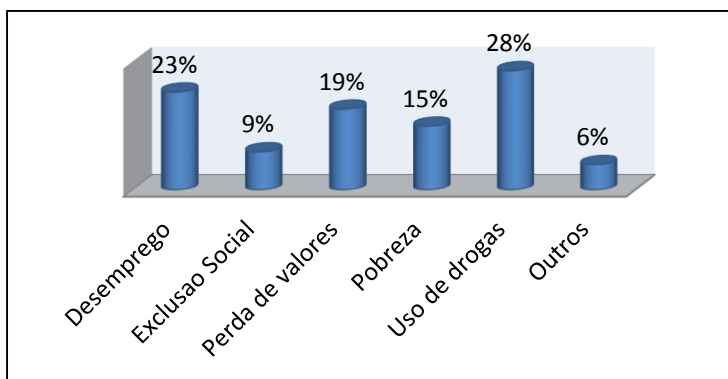
16% Disseram ser em “Ribeirinha”; 14% disseram ser em “Fonte Meio/Madeiralzinho; 11% em “Monte Sossego”; 8% em “Chã alecrim”; 10% em “Ribeira Bote”; 8% disseram ser em “Fernando Pó”; 9% em “Bela Vista”; 8% disseram ser na “Cidade”; 6% disseram ser em “Cruz/Chã Tiliza”; 6% em “Fonte Francês”; 4% em “Lombo Tanque/Vila Nova”.

**Gráfico 45 - Foram quantos os agressores?**



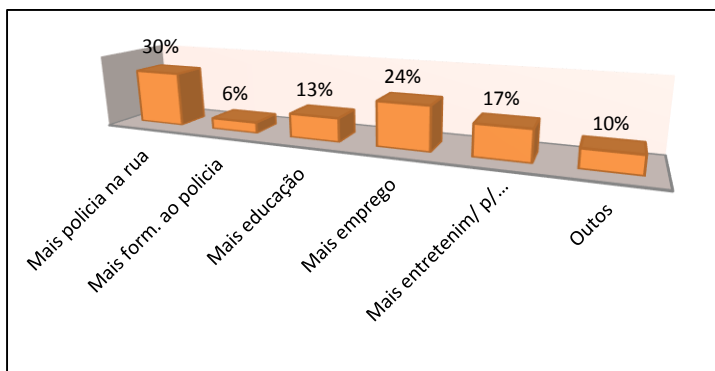
60% Disseram ser “Mais que um agressor”; 40% admite ser “um só agressor”.

**Gráfico 46 – Perguntado quais as principais causas da falta de segurança?**



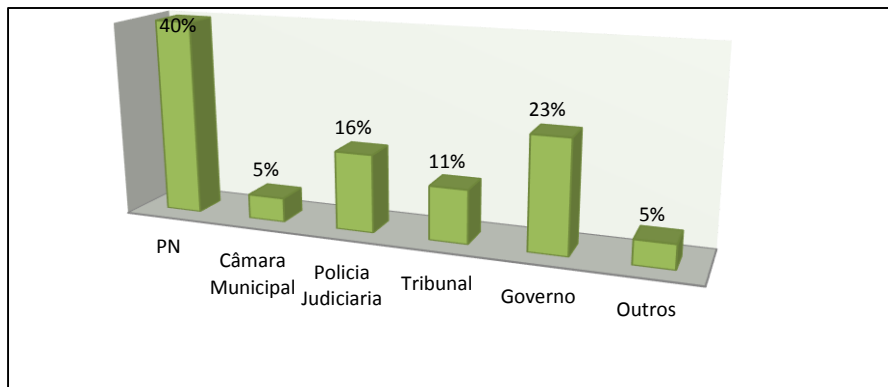
28% Pessoas disseram ser “Uso de drogas”; 23% pessoas disseram que é o “desemprego”; 19 “perda de valores”; 15% disseram ser a “pobreza”; 9% disseram ser “exclusão social”; 6% disseram ser “outros fatores”.

**Gráfico 47 - O que deve ser feito para melhorar esta situação?**



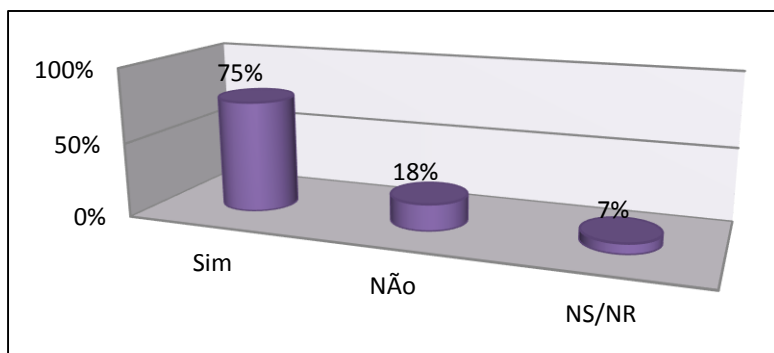
30% Disseram ser “mais polícia na rua”; 24% “mais emprego”; 17% disseram ser “mais entretenimento para jovens”; 13% disseram “mais educação”; 6% disseram ser “mais formação ao polícia” e apenas 10% disseram “NS/NR”.

**Gráfico 48 – Na sua opinião quem são os responsáveis pela segurança pública na ilha?**



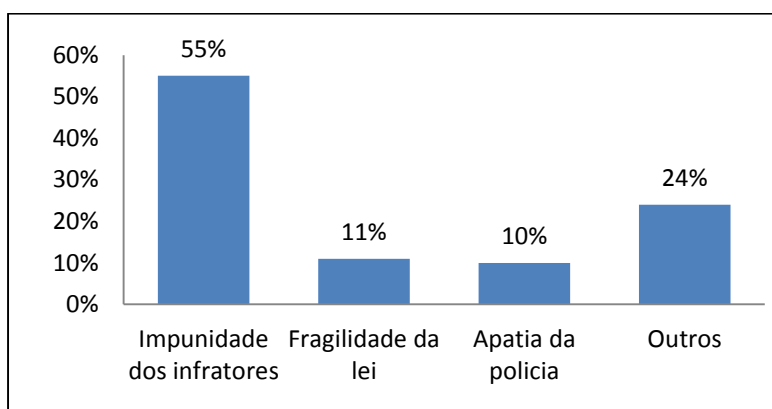
Dos inquiridos, 40% disseram ser “PN”; 23% disseram ser “Governo”; 16% “Polícia judiciária”; 11% disseram ser “tribunal”; 5% a “CMSV”; os outros 5% “NS/NR”.

**Gráfico 49 - Acha que os responsáveis falharam na política de segurança?**



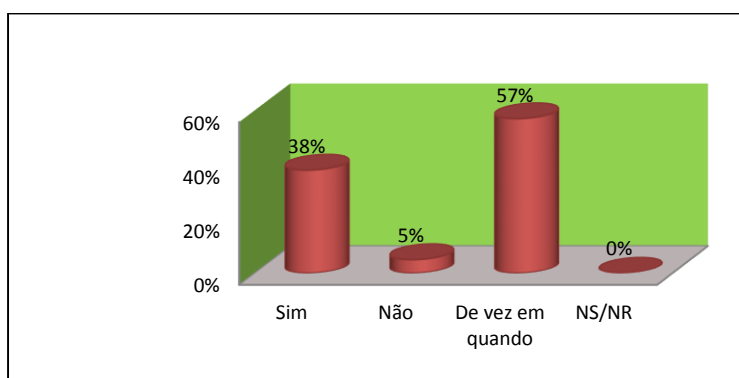
75% disseram que “Sim”; 18% disseram que “Não”; 7% disseram “NS/NR”.

**Gráfico 50 – Se sim, onde houve falhas.**



55% Disseram “impunidade dos infratores”; 10% disseram “apatia da polícia”; 11% disseram “fragilidade da lei”; 24% disseram “Outros”.

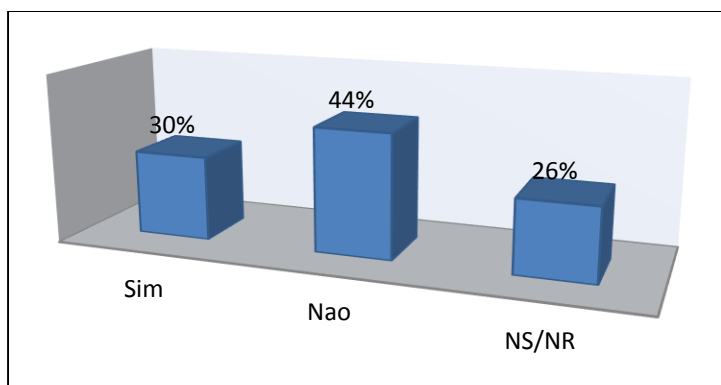
**Gráfico 51 - Costuma ver policiais na rua por onde tem andado?**



57% Disseram que “de vez em quando”; 38% disseram que “sim”; 5% disseram que “Não”.

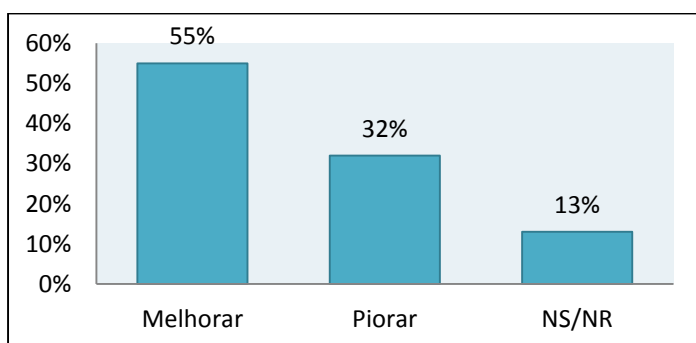


**Gráfico 52 - Acha que tem sido feito tudo para reduzir esta falta de segurança na ilha?**



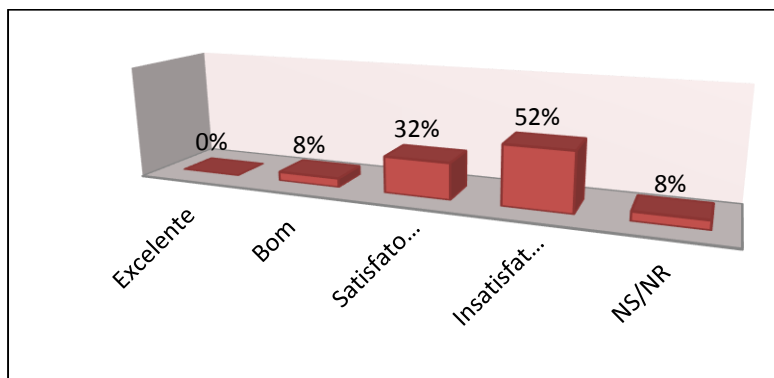
44% Disseram que “não”; 30% disseram que “Sim”; 26% disseram que “NS/NR”.

**Gráfico 53 - Como está a segurança pública na ilha?**



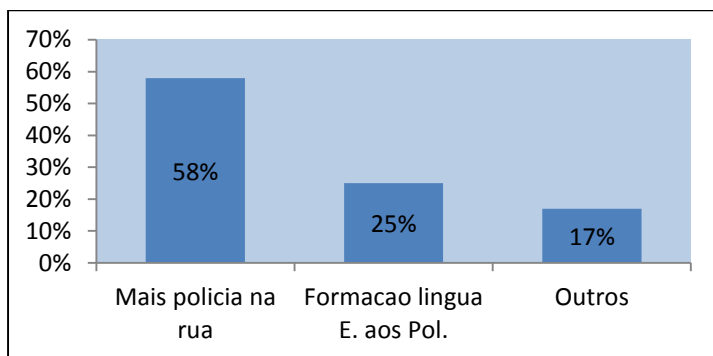
55% Disseram “melhorar”; 32% disseram “piorar”; 13% disseram “NS/NR”.

**Gráfico 54 - Das ilhas que já visitou, em que patamar se encontra a ilha de São Vicente no tocante a segurança pública?**



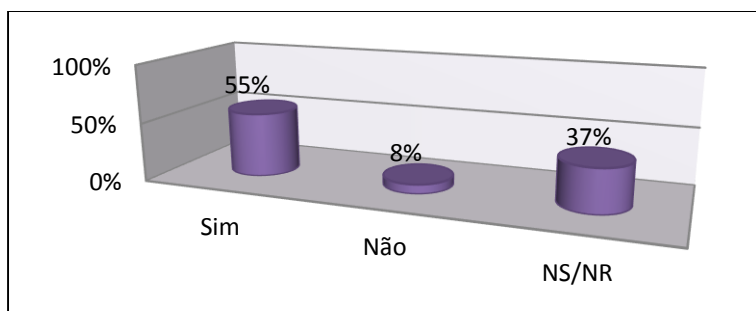
52% Disseram estar “Insatisfatório”; 32% disseram estar “satisfatório”; 8% disseram estar “bom”; 8% “NS/NR”.

**Gráfico 55 - O que deveria ser feito para que o turista se sentisse mais satisfeito em matéria da segurança pública?**



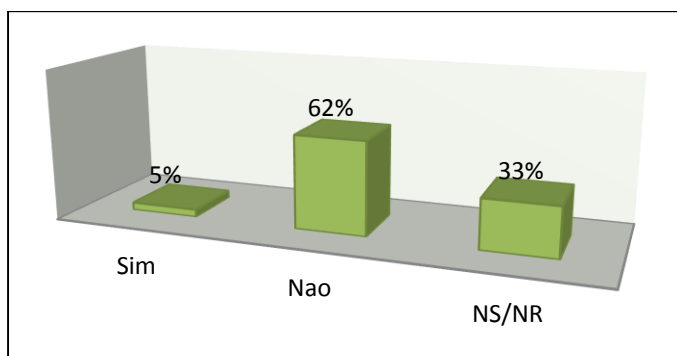
58% Disseram “mais polícia na rua”; 25% disseram “formação de língua estrangeira ao polícia”; 17% disseram “outros”.

**Gráfico 56 - Há necessidade de se criar um plano de segurança para os turistas?**



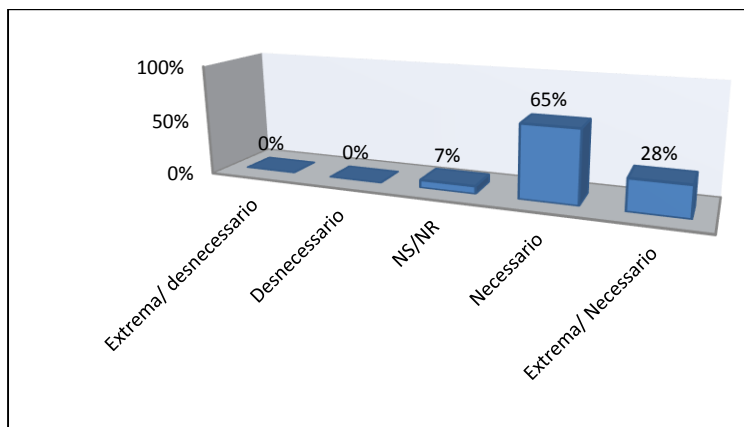
Do total dos turistas, 55% Disseram “sim”; 8% disseram “Não”; e 37% disseram “NS/NR”.

**Gráfico 57 - Acredita que existe articulação entre a polícia, a comunidade local e os setores envolvidos diretamente com o turismo?**



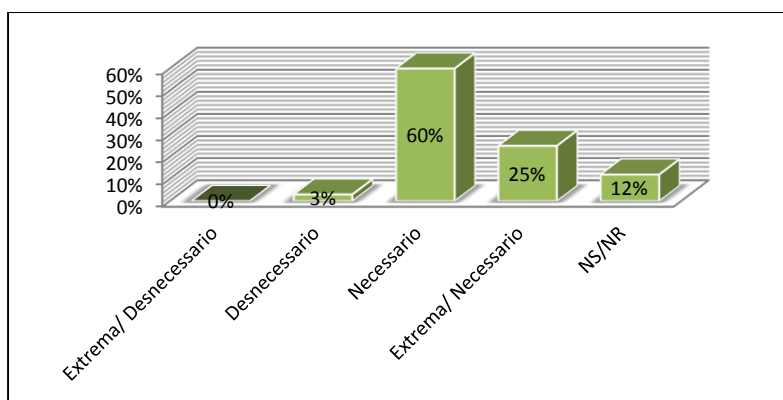
62% Disseram que “Não”; 5% disseram que “sim”; 33% disseram “NS/NR”.

**Gráfico 58 - Acredita na necessidade da criação de um conselho municipal de segurança turística?**



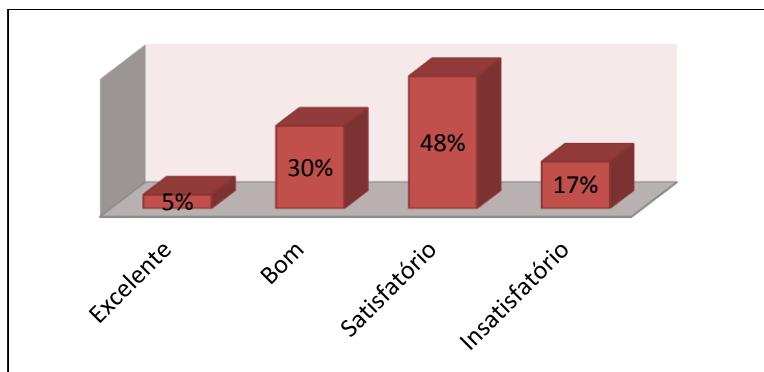
Do total dos inqueridos, 65% Disseram ser “necessário”; 28% disseram ser “Extremamente necessário”; 7% disseram “NS/NR”; e “Extremamente necessário e Desnecessário” 0%.

**Gráfico 59 - Necessidade dos agentes de segurança que trabalham na ilha receberem formação específica para poder lidar com os turistas.**



Do total dos turistas, 60% Disseram ser “Necessário”; 25% disseram ser “Extremamente necessário”; 3% disseram ser “Desnecessário”; 12% “NS/NR”.

**Gráfico 60 - Como classifica o turismo na ilha de São Vicente?**



Dos 20 turistas inqueridos, 48% disseram “Satisfatório”; 30% disseram “Bom”; 17% disseram “insatisfatório”; 5% disseram “Excelente”.

#### 6.2.1. APRESENTAÇÃO CONCLUSIVA DAS DIVERSAS PERSPETIVAS

Com base no depoimento dos turistas pode-se observar que a totalidade dos visitantes entrevistados considera São Vicente uma ilha tranquila. É prática cada vez mais comum, as pessoas deixarem as grandes cidades ou os grandes centros onde vivem para buscar destinos tranquilos e que oferecem boas condições em termos de serviços (infraestruturas), segurança e equipamentos de lazer.

Os agentes envolvidos na gestão do turismo, a população local bem como os turistas em viagem reconheçam a importância e a influência do aspeto “Segurança” nas suas atividades. Talvez por já possuírem uma imagem formada de São Vicente como ilha segura, alguns turistas relataram não adotarem qualquer tipo de postura ou procedimento em relação às medidas de segurança. Desconsiderar orientações quanto a evitarem transitar por lugares mal iluminados, exporem objetos pessoais de valor, as indicações dos representantes autóctones quanto aos riscos potenciais, podem levar os turistas a experimentarem situações indesejáveis e/ou envolvimento como vítimas de delito. Diferentes dessa postura adotada por alguns turistas, vários entrevistados declaram que, na atualidade (referindo a onda de violência

global), não importa o lugar ou a situação onde se encontram, os cuidados quanto á segurança pessoal ou do grupo devem ser observados sempre. O tema também remete para a análise de que cada vez mais campanhas de conscientização e orientação quanto à segurança devem fazer parte da agenda de todos envolvidos na atividade do turismo por exemplo, reuniões e encontros periódicos com profissionais da segurança, distribuição de folhetos contendo dicas de segurança, vídeos informativos, etc.

Todos os visitantes entrevistados indicariam a ilha por considerá-la um destino seguro e, durante o período em que permaneceram na cidade, não tomaram conhecimento de nenhum fato negativo que pudesse repercutir no sistema de segurança local. Apenas três dos entrevistados necessitou utilizar os serviços da polícia (1 por motivo de assaltado, o 2º por tentativa de perseguição e o último por esclarecimentos) e os restantes disseram possíveis fatos isolados não influenciariam na sua decisão de voltar à ilha. Na visão de alguns turistas, caso fossem envolvidos em questões de insegurança, não retornariam á ilha.

Em relação à criação de um concelho municipal de segurança turística (Gabinete Turístico), não foi unânime essa ideia porém, foram unânimes quanto a ideia de, prever a participação da comunidade, com representação de todos as zonas; envolver pessoas da comunidade, comprometidas com a causa “segurança”; fomentar ações para evitar delitos e melhorar o sistema de orientação ao turista; tratar também questões de defesa civil; servir de “elo” entre comunidade e poder público; o Conselho poderia ser um braço da comissão municipal de Segurança; compilar dados e cadastrar sugestões de moradores, fazendo um “radiografia” das demandas comunitárias”.

A totalidade dos entrevistados locais admite a relação entre a competitividade turística e a segurança. Esta posição reforça o grande desafio de todos os agentes envolvidos na gestão do turismo, isto é, de conseguir “manter” os níveis desejáveis de segurança nos destinos que já gozam níveis aceitáveis de segurança pública. Entretanto, ao mesmo tempo em que os representantes dos sectores públicos e privados assumem esta postura (segurança x

competitividade), admitem também que pouco ou nada sabem sobre as necessidades ou deficiências do órgão encarregado da segurança ostensiva na ilha. Este dado mostra que existe um certo grau de distanciamento dos entrevistados locais.

Durante a pesquisa, várias sugestões foram apresentadas para a melhoria do sistema de segurança pública na ilha. Dentre elas, destacam-se: instalação de câmaras na cidade, criação de guarda municipal para auxiliar a polícia, polícia militar para auxiliar o trabalho da PN, policiamento nas entradas (pórticos), intensificar a aproximação com os órgãos policiais, e outras. Porém, se o ambiente de troca de informações entre os responsáveis, fundamentalmente na fase do planeamento das iniciativas locais, for precário ou muito “tímido”, as dificuldades tendem a persistir. Nesse sentido, a maioria dos entrevistados inclusive da PN consideram que a participação da comunidade é baixa ou inexistente e deve ser ampliada.

### **6.3. MODELO DE INTERVENÇÃO PARA MELHORAR A SEGURANÇA PÚBLICA EM SÃO VICENTE**

Sem dúvida que agir na prevenção é a melhor forma de combater ou reduzir a criminalidade. Os programas de prevenção pretendem reduzir as oportunidades de ocorrência de crimes ou atos de violência em determinados locais, atuando diretamente sobre eles. A modificação do meio social para torná-lo menos suscetível à ocorrência de delitos.

A forma mais simples de intervir nesta linha é, por exemplo, melhorar a iluminação urbana e principalmente nas zonas chamadas “Fraldas<sup>34</sup>”, o que aumenta a visibilidade, reduz a sensação de perigo e pode acabar diminuindo também o risco de um ataque ou assalto. A recuperação de espaços públicos degradados também é primordial para reduzir a violência ou a criminalidade.

---

<sup>34</sup> Zonas Periféricas, menos favorecida economicamente

**Tabela 8 - Propostas de medidas de intervenção**

**Criar um código de postura obrigatório na sociedade** - onde as ofensas verbais, agressões devem exigir julgamento sumário, com multas e penas. Por exemplo se uma pessoa tiver um comportamento impróprio por mais de 3 vezes daria uma repressão como: uma pena ou multa.

**Menos burocracia em matéria de resolução** - evitar depoimentos lentos e demorosos por vezes extensos demais, onde que deveriam atuar rapidamente e evitar que por exemplo o infrator já tenha usado por exemplo o dinheiro, vendido algum bem roubado, ou mesmo ter viajado para outra ilha, ou país. Há muita demora na tomada de depoimentos, que muitas vezes são extensos, dando tempo aos infratores.

**Criar um departamento específico para tratar dos assuntos dos turistas**, onde há recursos humanos treinados para tal (polícia turística), que dominassem pelo menos a língua inglesa e o espanhol, com registos específicos ao invés de registo de ocorrência geral, criar uma linha específica para casos com turistas Ex: “line traveler<sup>35</sup>”. Desta forma já seriam atendidos na hora porque muitas vezes os turistas vêm passar não mais do que 3 dias, ou menos, não têm tempo para esperar ou se colocar na fila para aguardar uma investigação. “Sou testemunha viva disso de vários casos de turistas que foram assaltados e que os seus pertences só foram recuperados depois dos turistas já terem viajado”.

**Melhorar os sistemas de tratamento da informação policial** - através da informatização, racionalização e arquivo de denúncias e dados de inteligência.

**Fechamento dos bares nas épocas baixas às 23 horas, e à 00:00 nas épocas altas<sup>36</sup>**. Alguns locais podiam contar com licença especial para funcionar depois deste horário, sempre que respeitassem determinados requisitos: ambiente fechado, serviço próprio de segurança e não ter registro de casos de violência em passado recente. Esta exigência faz dos donos de bares agentes ativos da prevenção da violência. Qualquer bar notificado por exemplo três vezes por não cumprir a norma perde a licença. O fechamento dos bares só poderia ser feito durante o dia, para não criar conflitos desnecessários com os clientes à noite.

**Fazer valer o Decreto de lei que proíbe a venda de todas as bebidas alcoólicas a menores de 18 anos** com multa aos estabelecimentos e repressão aos adolescentes a fazerem

<sup>35</sup> Linha de Viajantes

<sup>36</sup> Época de Carnaval, Verão, Natal, e Fim de ano



trabalho comunitário.

**Fazer controlo noturno nas discotecas** para evitar a entrada de menores de 18 anos nesses estabelecimentos, com sanções, multa ao estabelecimento com sanções também ao adolescente.

**Fazer campanhas esporádicas de apreensão de armas de fogo** ou outros em residências que podem ameaçar a segurança pública principalmente em zonas mais violentas.

**Criar guardas municipais** com o objetivo de reforçar o policiamento ostensivo da Polícia e zelar por bens e serviços municipais como escolas, instituições públicas, áreas coletivas de lazer, vias públicas etc.

**Criar tipo “Grupo de Policiamento em Áreas Especiais<sup>37</sup>”**, onde a polícia permanece na comunidade de forma estável, tenta desenvolver uma relação de proximidade com os habitantes locais e prioriza em sua atividade a redução de incidentes armados, não a luta contra o crime em geral. Além disso, a polícia podia se esforçar para ajudar a comunidade a ser incluída em programas sociais, especialmente para a juventude, que possam contribuir à prevenção da violência.

Fonte - Elaboração Própria

**Tabela 9 - Programas e estratégias de intervenção**

**Programa Bolsa-Escola** que pudesse conceder subsídio às famílias pobres para que mantenham seus filhos na escola, claro que essa medida exigiria um acompanhamento às famílias para ver se realmente os filhos vão à escola;

**Programas educativos** - para aumentar a escolaridade dos jovens e evitar a evasão escolar, aumentando assim suas opções profissionais e pessoais;

**Programas gratuitos de formação profissional para os jovens mais carenciados;**

**Programas de criação de cooperativas**, formados por jovens com diversas formações profissionais e assim garantir o seu autossustento.

**Programa de formação cidadã para jovens de áreas de risco**, de maneira que passem a ser uma liderança positiva em suas comunidades e se transformem em agentes catalisadores

<sup>37</sup> Zonas que resistam altos índices de criminalidade

contra a violência;

**Programas culturais e recreativos dirigidos à juventude.** Um exemplo são as atividades culturais organizadas nas escolas depois das aulas, e também aos fins-de-semana porque normalmente é mais aos fins-de-semana que os jovens tendem a sair das suas casas. Estas atividades recreativas deverão ser realizadas em locais e horários de alto risco de violência e sempre com a presença da polícia. Desta forma, pretende-se estimular a autoestima de crianças e jovens e oferecer-lhes uma forma construtiva de empregar seu tempo.

**Fonte - Elaboração Própria**

## **CAPÍTULO VII – CONSIDERAÇÕES FINAIS**

### **CONCLUSÃO**

Nos dias atuais e mais do que nunca, na sociedade globalizada e capitalista, o fator segurança e o turismo são variáveis que devem merecer atenção nos diversos estudos de um destino. Este binómio “Segurança e Turismo” têm adquirido importância no planeamento da atividade turística, em especial, quando se refere á competitividade dos destinos. A dimensão do problema exige a atenção e participação de administradores públicos e privados ligados á gestão e promoção do turismo. Neste sentido, o presente estudo buscou descrever a visão dos vários atores responsáveis pela gestão e promoção do turismo na ilha de São Vicente bem como da população local e de turistas. A segurança é tida como um importante elemento a se ter com conta no desenvolvimento de determinado destino turístico. Ignorar a sua incorporação como elemento central no processo de planeamento territorial e turístico é minar o desenvolvimento do setor do turismo e dos demais setores que o apoiam e se relacionam como por exemplo o comércio, indústria, entre outros.

Conforme ilustrado ao longo do trabalho, as esferas públicas e privadas devem, conjuntamente, trabalhar para garantir a segurança dos residentes e dos visitantes e, igualmente melhorar a qualidade dos serviços que se oferece. O planeamento integrado deverá ser a base do desenvolvimento. Uma imagem negativa irá influenciar diretamente na chegada de turistas e vice-versa. Os conflitos existentes em um determinado destino podem impactar negativamente sobre quem visita o destino e deste modo gerar insatisfação o que mancha a imagem produzida, conforme aconteceu nos Estados Unidos da América. A segurança turística nos dias atuais, não deve ser esquecida no processo de valorização dos lugares turísticos, pois o mesmo lugar pode perder a qualidade da imagem e os benefícios advindos do setor, o que consequentemente poderá instalar o caos e um caminho sem precedentes para a imagem do destino.

A vasta experiência da pesquisa científica e a força económica, cultural e social dessa atividade, tem revelado que o fator segurança, qualidade, conforto, mais que na publicidade e Marketing, está contida na voz do próprio turista. Ao exercer a atividade, sozinho ou com membros da família, a sensibilidade do viajante resulta num valor positivo ou negativo, fazendo com que o próprio turista encomende ou não o lugar para outros membros. Essa atitude de testemunho, positivo ou negativo, constrói a imagem de uma maneira mais decisiva. Assim como o contrário é verdadeiro: dificilmente uma experiência malograda de um turista, em determinado lugar, vai-lhe conduzir a positivar este a pessoas de suas relações.

Pode-se dizer que a imagem de um destino alimenta os fluxos ou os destituem. A segurança compõe a produção dessa imagem, podendo acarretar mudanças das rotas turísticas. Assim, não basta que um destino apresente potencialidades paisagísticas ou de outra natureza, sem levar em consideração os atrativos imagéticos, ou a segurança como uma face do conforto e da motivação para o exercício de busca do turista.

É cada vez mais perceptível o reconhecimento por parte dos pesquisadores e gestores do turismo, que aspetos negativos referentes à segurança produzem efeitos nocivos à atividade turística. Existem fortes evidências que a violência contra os turistas tem aumentado nos últimos anos e, talvez por isso, a segurança se transformou num requisito importante para decidir o destino de férias. Numa perspetiva de concorrência, essas condições atuais são prejudiciais para manter uma cota de visitantes que garantam dinâmicas positivas, podendo inibir retornos de visitantes e limitar o interesse de visitantes potenciais. A fragilidade das estruturas urbanas no que se refere à segurança pode resultar no declínio do turismo, desta forma comprometendo a manutenção das atividades que sustentam a economia da cidade, há que se reconhecer que, além de agentes de uma série de reflexos sociais negativos, os impactos da violência sobre o movimento de turistas são ameaças à estabilidade da economia local, traduzidas em prejuízos económicos e na inviabilidade da principal fonte geradora de emprego e renda do destino.

Durante a pesquisa, várias sugestões foram apresentadas para a melhoria do sistema de segurança pública na ilha. Dentre elas, destacam-se: criação de guarda municipal para auxiliar a policia, da Policia militar para auxiliar o trabalho da PN, policiamento nas entradas (pórticos), intensificar a aproximação com os órgãos policiais, a colocação de mais policiais na ilha, visto que são muito pouco os policiais que trabalham na ilha e não conseguem dar respostas as necessidades da ilha. A esses policiais também é necessário dar-lhes melhor formação visto que são muitos os casos de reclamação da população de que são mal atendidos e que os policiais as vezes não intervêm de forma correta quanto são chamados para intervir. Porém, se o ambiente de troca de informações entre os responsáveis, fundamentalmente na fase do planeamento das iniciativas locais, for precário ou muito “tímido”, as dificuldades tendem a persistir. Sem dúvida grande incremento foi conseguido em matéria de segurança pública. A ilha de São Vicente, pelos resultados da análise dos elementos de segurança a partir da avaliação dos turistas, operadores, e da População local constatou-se que a satisfação destes sobre a temática segurança é boa, e por conseguinte a ilha continua a ser um lugar seguro e estável.

Com efeito, o objetivo principal do trabalho de analisar o nível de segurança na ilha de São Vicente, e demonstrar que ele pode ser utilizado como um fator de competitividade para o turismo é atingido, tanto pelos dados quantitativos obtidos junto da população local, dos turistas e mediante observação direta, quanto pela análise dos dados qualitativos fornecidos pela delegada da CI e da responsável do Ministério do turismo. Por outro lado, em relação aos objetivos específicos, pode-se dizer que também foram atendidos, uma vez que, foi constatado que apesar do aumento de crimes praticados contra pessoas e patrimónios nos últimos anos, a ilha ainda “respira” tranquilidade, paz, que foi constato pela população local, turistas e os vários atores do turismo. Cada vez mais a população e as autoridades responsáveis pela segurança pública na ilha estão mais conscientes da importância do turismo para o crescimento da nossa economia, criando riquezas, postos de trabalho, aumentando o nível de vida da população etc. São da opinião que a segurança pública é realmente o principal impulsionador e fator de competitividade para o desenvolvimento do turismo da ilha.

A questão de segurança é o ponto forte para que o turismo mantenha como um dos motores de desenvolvimento e mais um meio de combate à pobreza. Efetivamente não se quer um crescimento económico à custa da nossa tranquilidade e da nossa paz de espírito. Queremos sim, um desenvolvimento que não subtraia a nossa “Morabeza<sup>38</sup>”. De um modo geral, este ponto não é motivo de muita preocupação para o país, visto que Cabo Verde e São Vicente em particular gozam de uma estabilidade política, ausência de conflitos sociais e reina uma paz considerada. Surgiram algumas ondas de crime, que levantaram algumas preocupações que estão sendo tomadas medidas de modo a garantir o conforto e a segurança tanto aos turistas como à comunidade. É urgente ter em relevância este flagelo antes que se alastre e venha a ser incontrolável.

---

<sup>38</sup> Arte de bem receber, que recebe com uma simpatia contagiante e sempre com um sorriso nos lábios e sempre disposto a ajudar.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGNELLI, S., 2006. *A implementação da actividade turística em Brotas – SP: euforia e declínio-Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Regional e Meio Ambiente).Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Regional e Meio Ambiente.* Centro Universitário de Araraquara: UNIARA, Araraquara/SP..

AGUIAR, M. d. F., MARTINS, J. C. d. O. & CARDOSO, G. P., 2003. *Reflexões sobre a hospitalidade no contexto turístico. Turismo Visão e Ação.* V. 5, n. 3, : s.n.

ALVES, R. D. A., 2006. *Acidentes de viação no Brasil.* Brasília: s.n.

AMARAL, I., 2007. *Santiago de Cabo Verde: A terra e os homens (U. d. Algarve Ed. Vol. 2).* Algarve: s.n.

ANDRADE, 2002. *Turismo Fundamentos e dimensões.* São Paulo: Ática.

ANON., 2003. *Dicionário de língua Portuguesa on-line.* Acedido em 06 Junho 2015].

AREND, H., 2005. Terrorismo extremo e os tensionamentos nas democracias, vol 41. *Revista de Ciências Sociais Unisinos.*

BALLONE, G., 2005. *Psiquiatria Web, P.4. disponível em: [http://gballone.sites.uol.com.br/temas/violen\\_inde.html](http://gballone.sites.uol.com.br/temas/violen_inde.html).* Acedido em 5 Junho 2015].

BARAÑANO, A. M., 2004. *Métodos e Técnicas de Investigação em Gestão Manual de apoio á realização de trabalhos de investigação. 1ª ed.* Lisboa: Lisboa Lda.

BARKER, M., PAGE, S. & MEYER, D., 2002. *Modeling Tourism Crime- The 2000 America's Cup. Annals of tourism Research.* Vol. 29, Nº3. EUA: s.n.

BARRETO, M., 2001. *Manual de iniciação ao estudo do turismo.* Campinas: Papirus.

BARRETO, M., 2003. *O imprescindível aporte das ciências sociais para o planeamento e compreensão do turismo.* Porto Alegre: Horizontes Antropológicos.

BARRETO, M., 2000. *Turismo e legado Cultural: as possibilidades do Planeamento.* Campinas: Papirus.

BARROS, J. M. d. A., 2003. *Terrorismo: ação, reação, prevenção.* São Paulo: Arte & Ciência.

BAYLEY, D. H., 2006. *Padrões de Policiamento: Uma Análise Internacional Comparativa.* São Paulo: Edusp.

- BCV, B. d. C. V., 2011. *Banco de Cabo Verde (2011). Relatório do concelho de Administração relatório e Contas, Praia, Departamento de Estudos Económicos e Estatísticos..* Praia, Cabo Verde: Cabo Verde.
- BENI, M. C., 2001. *Análise Estrutural do Turismo..* 5ª ed. ed. São Paulo: Senac.
- BIGNAMI, R. V. d. S., 2002. *A imagem do Brasil no turismo: construção, desafios e vantagem competitiva.* São Paulo: Aleph.
- BONDARUK, R. L. & SOUZA, C. A., 2003. *Manual de segurança.* Curitiba: Comunitária.
- BRAGA, S. M. M. & MAMBERTI, R., 2004. *Arranjos produtivos turísticos e desenvolvimento local. Anais do I Seminário Internacional O Desenvolvimento Local na Integração: Estratégias, Instituições e Políticas.* Rio Claro: SP.
- BRAGGIO, L. A., 2007. *Turismo e Segurança Pública,* Balneário Camboriú: s.n.
- BRANT, L. N. C., 2003. *Terrorismo e Direito: os impactos do terrorismo na comunidade internacional e no Brasil: perspectivas político-jurídicas.* Rio de Janeiro: Forense.
- BRITNER, V. A. & ZEITHMAL, M. J., 2003. *Marketing de Serviços: A empresa com foco no cliente.* Porto Alegre: Brookman.
- BUZANELLI, M. P., 2010. *Palestra inaugural e debate. In: Workshop Prevenção e Combate ao Terrorismo Internacional.* Brasília, Presidência da República, Gabinete de Segurança Institucional, p. 21.
- CAMPÊLO, Á., 2015. *O autêntico e o Banal.*[Acedido em 14 Agosto 2015].
- CAZES, G., LANQUAR, R. & YVES, R. N., 1980. *L'aménagement touristique.* Paris: PUF.
- CHAGAS, M. M. d. & DANTAS, A. V. S. D., 2008. *a Imagem de destinos e competitividade sustentável: Um estudo de Natal sob a percepção do mercado Ibero-Holandês. In: V SEMINÁRIO DE TURISMO DO MERCOSUL (SEMINTUR).* Caxias do Sul: (RS)..
- CHAUI, M., 1999. *Uma ideologia perversa: explicações para a violência impedem que a violência real se torne compreensível.* S. paulo: Saraiva.
- CHIAVENATO, I., 2004. *Introdução à Teoria Geral da Administração 7ª edição.* Ed. Campus ed. Brasil: Ed. Campus.
- CHI, C. G. & QU, H., 2008. *Examining the structural relationships of destination image tourist satisfaction and destination loyalty: An integrated approach”..* Hong Kong: Tourism Management.
- CHOMSKY, N., 2009. *Estados fracassados: o abuso do poder e o ataque à democracia. 2. ed.* Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.



- CHON, K. S., 1990. The role of destination image in tourism: A review and discussion. *The Tourist Review*, pp. 2-9.
- CI, C. V. I., 2014. *Potencialidades turísticas de Cabo Verde*. Cabo Verde: s.n.
- CMSV, C. M. d. S. V., 2013. *Saneamento*. São Vicente: CMSV.
- COOPER, C., 2001. *Educando os educadores em turismo: manual de educação em turismo e hospitalidade*. São Paulo: Roca.
- COOPER, C. et al., 1998. *Turismo: Princípios e Prática 2ª. Ed.* São Paulo, Brasil: Bookman.
- CORAL, E., STROBEL, J. & SELIG, P., 2004. *A competitividade empresarial no contexto dos indicadores de sustentabilidade corporativa*. Florianópolis, s.n.
- CORÁ, M., 2006. *Desenvolvimento local sustentável e turismo: Dissertação (Mestrado em Administração). Programa de Pós-Graduação em Administração*. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo: PUC, São Paulo.
- COSTA, A. M., 2004. *Entre a Lei e a Ordem: violência e reformas nas polícias do Rio de Janeiro*. Rio de Janeiro: FGV.
- COSTA, I. F., 2005. *Polícia e Sociedade: Gestão de Segurança Pública, Violência e Controle Social*. Salvador: EDUFBA.
- CRCV, C., 2010. *Constituição da República de Cabo Verde*. Cabo Verde: s.n.
- CROMPTON, J., 1979. An Assessment of the Image of Mexico as a Vacation Destination and the Influence of Geographical Location upon the Image. *Journal of Travel Research*, Vol. 18, n.º 4, pp. 18-23.
- CROUCH, G. & RITCHIE, J., 1999. Tourism, competitiveness and societal prosperity,. *Journal of Business Research*, vol. 44, n.º 3, p. 137.
- CRUZ, O. D., 2007. *Monitorização da Flora Autóctone da Ilha de São Vicente. (Lincenciatura Monografia)*. Praia: Instituto Superior de Educação - ISE.
- CUNHA, 2001. *Introdução ao Turismo*. Lisboa: Editorial Verbo Portugal.
- CUNHA, L., 2003. *Economia e política do turismo*. Lisboa: Mcgraw-Hill.
- CUNHA, L., 2003. *Perspetivas e Tendências do Turismo, 1ª edição*. Edições Universitárias Lusófonas: Lisboa.
- CUNHA, L., 2009. *Introdução ao Turismo, 4ª ed.* Lisboa: Verbo.
- CV, C. V., 2013. *Relatório das Actividades da Polícia Nacional de Cabo Verde*, Cidade da Praia: s.n.

- DA Luz, A., 2015. <http://www.expressodasilhas.sapo.cv> [Acedido em 11 Março 2015].
- DANTAS, R. R., 2010. *Workshop Prevenção e Combate ao Terrorismo Internacional*. Brasília: GSIPR-Departamento de Contraterrorismo da Agência Brasileira de Inteligência.
- DE ANDRADE, M., 2006. *Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação. 4 a ed.*. São Paulo: Atlas.
- DE LA TORRE, 2002. *Sistema de transporte Turístico*. Brasil: Roca.
- DE PINA, J. D., 2015. <http://www.expressodasilhas.sapo.cv> [Acedido em 24 Setembro 2015].
- DENCKER, A. d. F., 2001. *Métodos e técnicas de pesquisa em turismo*. s.l.:s.n.
- DESATING, R. & DETZEL, D. H., 1994. *Gerenciar é manter o cliente*. São Paulo: Pioneira.
- DIAS, A., 2015. *Turismo em Cabo Verde após a Independência. Proximity Policing*, São Vicente: Uni-Mindelo.
- DIAS, C., 2002. *Hospitalidade: reflexões e perspectivas*. São Paulo: Manole.
- DIEGUES, A. C., 2003. *Desenvolvimento sustentável ou sociedades sustentáveis: da crítica dos modelos aos novos paradigmas*. [Acedido em 23 Julho 2015].
- DINIS, A. C. M. G. C., 1994. *Carta de zonagem agro-ecológica e da vegetação de Cabo Verde, VI - Ilha de S. Vicente*. Lisboa: Ilha de Santa Luzia (IICT Ed.).
- DINIZ, E., 2002. *Compreendendo o fenómeno do terrorismo*. In: *3º ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE CIÊNCIA POLÍTICA*. [Acedido em 28 Maio 2015].
- DOMINGUEZ, P., 2001. Imagem, Seguridad Y Riesgo em destinos turisticos: San Cristobal de las Casas. *Revista Estudios Y Perspectivas en turismo*. Vol.10, pp. 251-266.
- ENAPOR, 2014. *Infraestrutura Portuária de cabo Verde*. 8 Setembro.
- ENRIGHT, J. & NEWTON, J., 2004. *Tourism destination competitiveness: a quantitative approach*, *Tourism Management* vol. 25, p. 777-88. s.l.:s.n.
- EROT, 2012. *Esquema Regional da Ilha de São Vicente. Caracterização e Diagnostico Ambiental (Vol. II, pp. 1-106)*. Cabo Verde: DGOTFU.
- FAKEYE, P. & CROMPTON, J., 1991. Image Differences Between Prospective, FirstTime, and Repeat Visitors to the Lower Rio Grande Valley. *Journal of Travel Research*, Vol. 30, nº 2, pp. 10-16.

FERNANDES, C., 2005. *O radicalismo islâmico do grupo terrorista EIIS*. [Acedido em 8 Fevereiro 2015].

FERREIRA., A. F., 2005. *Gestão estratégica de cidades e regiões*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

FERREIRA, A. B. D. H., 1986. *Novo dicionário da Língua Portuguesa*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira.

FILHO, V. L., 2005. *Estudo do fluxo de informações em centros de informações turísticas de Santa Catarina: programa portais do lazer*. 134f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina.

FONSECA, M. A. P., 2005. *Espaço, Políticas de turismo e competitividade*. Natal: EDUFRN.

GANDARA, J. M. G., 2004. *O atentado de Madrid depois de um ano de guerra do Iraque: os conflitos e a gestão das crises no turismo. A comunidade do turismo disponível em*. [Acedido em 24 Maio 2015].

GARCIA, F. P., 2006. *As Ameaças Transnacionais e a Segurança dos Estados. Negócios Estrangeiros*.

GEORGE, R., 2003. *Tourist's Perceptions of safety and security while visiting Cape Town..* New York: s.n.

GOELDNER, C. R., 2002. *Principios, Práticas e Filosofias*. Tra. Roberto Cataldo Costa 8ª ed.,. Porto Alegre: Book-mann.

GOLLO, G. G., 2004. *Segurança & Turismo: Percepções quanto ao aspecto "Segurança" de um destino turístico, como forma de mantê-lo atrativo e competitivo*, Caxias do Sul - RS: s.n.

GONÇALVES, 2008. *A Relação entre Transportes e turismo: O Caso do Rio de Janeiro*. Rio de Janeiro: s.n

GRUNEWALD, L., 2001. *Seguridad turística: objetivos, líneas temáticas generales y programas de trabajo*. Disponível em: < <http://www.seguridadturistica.com.ar>, Buenos Aires: s.n.

GRUNEWALD, L., 2003. Seguridad Turistica. *Revista On Line Marketing e Turismo* nº01, p. 34.

GRUNEWALD, L., 2010. *La seguridad en la actividad turística*. In: GRUNEWALD, Luis (Compilador). *Município, Turismo & Seguridad*. Buenos Aires: M&C Marketing & Comunicació.

- GUILHERME, T. & SANTANA, P. e., 2002. *Brindando seguridad a los Turistas. Estudio comparativo entre destinos turísticos de EE.UU.y Brasil Revista Estudios e perspectivas em turismo. Vol. 11.* Brasil: Atlas.
- GUNN, C., 1998. *Vacationscape. Designing tourist regions USA.* A Von Nostrand. USA: Reinhold Book.
- GUS, M., 2003. *Understanding Terrorism.* California State University: s.n.
- HANDSZUH, H. F., 2003. Destinos vacacionales seguros en el marco del turismo mundial. In: Dossiê de seguridade turística.. *Revista On Line marketing e Turismo n.º. 01*, p. 34.
- HORTA, R. & CARVALHO, A., 2007. O Gabinete de Saúde do Centro Nacional de apoio ao imigrante: uma estratégia de acesso dos imigrantes aos cuidados de saúde. IN Dias, Sónia. *Revista Migrações*,
- HUNTINGTON, S., 2010. *O Choque de civilizações.* New York: New York.
- IPEA, 2004. *Estudo de causas de acidentes de trânsito. Rede de pesquisa e Desenvolvimento de Políticas Públicas.* Brasília: IPEA.
- JENKINS, O. H., 1999. Understanding and measuring tourist destination images. *International Journal of Tourism Research*, vol. 1, pp. 12,34.
- KAHN, T., 1999. *Os custos da violência: quanto se gasta ou deixa de ganhar por causa do crime de Estado de São Paulo. São paulo em Perspetiva*, v.13, n.4. São Paulo: s.n.
- KASTENHOLZ, E., 2002. *The role and marketing implications of destination images on tourist behavior: the case of Northern Portugal». Tese de doutoramento.* Aveiro, Portugal: Universidade de Aveiro.
- KETELE, J. M. D., 2006. *Metodologia de recolha de dados. Fundamentos dos Métodos de Observações, de Questionários, de Entrevistas e de Estudo de Documentos.* Porto: Instituto Piaget.
- KOTLER, 1999. *Marketing para o século XXI: como criar, conquistar e dominar mercados.* São Paulo: Atlas.
- KOTLER, P., 2000. *Marketing Edição Compacta.* São Paulo: Atlas.
- KOZAK, M. & RIMMINGTON, M., 1999. *Measuring tourist destination competitiveness: conceptual considerations and empirical findings*, vol. 18, pag. 273-83. s.l.:s.n.
- KUSUMOTO, M. H., 1992. *As águas no Estado de São Paulo. Fonte natural de turismo e de lazer: Trabalho de conclusão de curso.* São Paulo: ECA-USP.
- LAFER, C., 2006. *A democracia diante do direito transnacional. Política Externa.* vol. 14 n.º 4. São Paulo: s.n.

- LAS CASAS, A. L., 1999. *Qualidade total em serviços*. 3ª edição. São Paulo: Atlas.
- LEAL, P., 2009. *Modelação do Sistema Rodoviário: na perspectiva do conflito emergente*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa.
- LEARY, O. & DEEGAN, S., 2005. Ireland's image as a Tourism destination in France: attribute importance and performance. *Journal of Travel Research*, vol. 43, pp. 35,56.
- LEMGRUBER, J., MUSUMECI, L. & CANO, 2003. *Quem vigia os vigias?*. Rio de Janeiro: Record.
- LIMA, P., 2006. *Desenvolvimento local e turismo no Pólo de Porto de Galinhas: Dissertação (Mestrado em Arquitetura e Urbanismo)*. Universidade de Brasília: UNB, Brasília/DF.
- LINDON, D., LENDREVIE, J. & RODRIGUES, J. V., 2004. *Mercator XXI – Teoria e Prática do Marketing*, 10ª edição. Lisboa: Publicações Dom Quixote.
- LOBO, M. C., 2014. Cabo Verde um país de segurança pública catastrófica. *A Semana*.
- LOBOS, J., 1993. *Encantando o Cliente Interno e Externo*. São Paulo: Instituto da Qualidade.
- LOPES, F., 2014. *Terrorismo e Turismo*. s.l.:s.n.
- LOVELOCK, C. W., 2001. *Serviços, marketing e gestão*. São Paulo: Saraiva.
- MAGALHÃES, M. & HILL, A., 2005. *Investigação por questionário*. Lisboa: Sílabo.
- MAIDANA, C. D. F., 2000. *Pesquisa eleitoral Faça você mesmo*. 5ª ed. Porto: s.n.
- MAMBERTI, M. M. S. & BRAGA, R., 2004. *Arranjos produtivos turísticos e desenvolvimento local*. 2004. Rio Claro/SP. *Anais do I Seminário Internacional O Desenvolvimento Local na Integração: Estratégias, Instituições e Políticas*. Rio Branco-Acre: UNESP.
- MARCHETTI, R. & PRADO, H., 2001. Um tour pelas medidas de satisfação do consumidor. *Revista de administração de empresas*, vol 41, pp. 56-57.
- MARCONI, M. D. A. & LACATOS, E. M., 2006. *Técnicas de Pesquisas*. 6ª Edição. São Paulo: Atlas.
- MAZETTO, F. D. A. P., 2002. *O terrorismo na história*. Juiz de fora.[Acedido em 13 Janeiro 2015].
- MICHAUD, Y., 1989. *A Violência*. São Paulo: L. Garcia.
- MOLINA, A. G. P. D., 1997. *Criminologia crítica e crítica do Direito Penal*. Trad. Juarez Cirino dos Santos. Rio de Janeiro: Revan.

- MONTANER, M. J., 2001. *Estrutura do mercado turístico 2ª edição actualizada*. Lisboa: Roca.
- MOREIRA, C. D., 1994. *Planeamento e estratégias da investigação social*. Lisboa: Artes Gráficas.
- OLIVEIRA, A. P., 2002. *Turismo e desenvolvimento: Planeamento e organização. 4 ed. Rev.e ampliada*. Rio de janeiro: Atlas.
- OLIVEIRA, I. D. J. E., 2008. *A participação da sociedade civil na política pública de prevenção à criminalidade*. Belo Horizonte: Fafich.
- OMS, O. M. D. S., 2004. *Relatório Mundial sobre a Prevenção dos Traumatismos Causados pelo Trânsito..* [Acedido em 12 Junho 2015].
- OMT, O. M. D. T., 1997. *Seguridad en Turismo: Medidas prácticas para los destinos*. Madrid, Espanha, s.n., p. 181.
- OPPERMANN, M., 2000. Tourism destination loyalty. *Journal of Travel Research*, pp. 78-84.
- PECEQUILO, C. S., 2003. *As faces e consequências do terror: de 11-09 a Doutrina Bush*, In: *Terrorismo e Guerra*. Campinas: Idéias Revista do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas Unicamp.
- PENTEADO, A. R., 1992. *Turismo e meio ambiente: uma síntese*. São paulo: Turismo em análise.
- PIERRE, H. L. S.-., 2003. *A necessidade política e a conveniência estratégica de definir "terrorismo"*. In: *Terrorismo e Guerra*. Campinas: Idéias Revista do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas Unicamp.
- PIKE, S., 2002. *Destination image analysis: a review of 142 papers from 1973-2000.*, *Tourism Management*, Vol. 23. Florida: s.n.
- QUIVY, Raymond, CAMPENHOUND, Luc Van (1998) *Manual de investigação em ciências sociais*. 2ª edição Lisboa : Gradiva – publicações, L.da.
- RANGEL, S., 2000. *A contribuição do turismo para o desenvolvimento de pequenas localidades: Dissertação de Mestrado*. São Paulo: EPS/UFSC.
- RUSCHMAN, D. V. M., 1997. *Turismo e planeamento sustentável: a proteção ao meio ambiente*. São Paulo: Campinas.
- SANDELL, R. & SUÁREZ, L. F., 2010. *Cronologia de atentados terroristas internacionais. Área de Demografía, Población y Migraciones*. Espanha: Real Instituto Elcano.

SANTANA, G., 2001. Criminalidad, Seguridad y Turismo: la imagen de Balneario Camboriú, Brasil desde la perspectiva de turistas y de residentes. *Revista Estudios y Perspectivas en turismo*. Vol. 10, p. 5.

SHINAR, D., 2007. *Traffic Safety and Human Behavior*. s.l.:Elsevier.

SILVA, J. V. F., 2006. *A segurança pública: o que falta fazer?*. Rio de Janeiro, Instituto Nacional de Altos Estudos.

SILVEIRA., M., 1997. *Política de turismo: oportunidades ao desenvolvimento local*. In: RODRIGUES, A. B. (org.). *Turismo rural*. 1 ed. São Paulo: s.n.

SOUZA, M., 2000. *Como pode o turismo contribuir para o desenvolvimento local?* In: RODRIGUES, A. B. *Turismo e desenvolvimento local*. 2. ed. São Paulo: Hucitec.

SOUZA, R. S. D., 2008. *O Município e a segurança Pública: uma análise de Belo Horizonte*. *Pensar BH. Política Social* V.21. Belo Horizonte: BH.

SWARBROOKE, J. & HORNER, S., 2002. *O comportamento do consumidor no turismo*. São Paulo: Aleph.

UNODC/CCCD, 2007. *Estudo sobre a criminalidade em Cabo Verde: Análise dos dados do Inquérito à Polícia - Volumes I e II*. Cabo verde: s.n.

VELHO, M. A. G., 1996. *Cidadania e Violência*. Rio de Janeiro: FGV.

WELLAUSEN, S. D. S., 2002. *Terrorismo e os atentados de 11 de setembro*. *Tempo Social; Rev. Sociol.*.

WORLD ECONOMIC FORUM, 2007. *Furthering the process of economic development*. Genebra, Suíça, s.n.

## PÁGINAS DA WEB CONSULTADAS

[www.portugalcaboverde.com](http://www.portugalcaboverde.com) 26/08/15, 09h15

<http://www.un.org/largerfreedom> 26/01/2015, 22h05

<http://www.un.cv/sobrecv.php> 10/10/2015, 00H25

<http://www.expressodasilhas.sapo.cv> 5/07/2015, 23h50

[www.cvinvest.cv](http://www.cvinvest.cv) 15/03/15, 01h29

[www.capeverdedevelopment.com](http://www.capeverdedevelopment.com) 06/05/15, 15h00

<http://www.inforpress.publ.cv> 27/10/2015, 23h30

<http://www.asemana.publ.cv> 28/09/2015, 14h45

<http://www.policianacional.cv/> 31/04/2015, 22h20

<http://lajuv-sv.blogspot.com> 12/04/2015, 10h45

[www.ine.cv](http://www.ine.cv) /12/06/2015, 13h30



# APÊNDICES

## Entrevista

**Este trabalho surge na sequência de uma monografia, para a obtenção do grau de licenciatura em Gestão Hoteleira e Turismo pela Universidade do Mindelo, cujo tema: A segurança Pública como fator de competitividade para o turismo: estudo de caso da ilha de São Vicente. A sua participação nesse estudo é muito importante, totalmente voluntaria e confidencial. Muito obrigado!**

(Sujeito: Delegada de Cabo Verde Investimentos em São Vicente)

### **Questões:**

- 1) Na sua opinião em que patamar se encontra o nível de segurança na ilha?  
*Acredito que S. Vicente é uma ilha relativamente segura, pese embora alguns episódios que não chegam a ameaçar a segurança pública. Existem meios, políticas e medidas para manter a paz e a tranquilidade dos cidadãos e os visitantes*
- 2) Acha que esta situação de falta de segurança é ultrapassável?  
*Não poderei responder a esta pergunta uma vez que não acho que exista falta de segurança pública.*
- 3) Na sua opinião que medidas deviam adotar para reduzir esta insegurança na ilha?  
*A mesma resposta... Se partir da premissa que existe insegurança... Acredito que determinadas aspetos poderão ser melhoradas, nomeadamente os planos de atuação e a educação cívica*
- 4) A seu ver quais são as principais causas da falta de segurança?  
*É sabido que a pobreza, a miséria, o desemprego, as drogas e outras situações sociais menos boas podem ameaçar a segurança de um país. Não acredito que S. Vicente possa enquadrar-se todavia os tais aspetos sociais deverão merecer acompanhamento e atenção...*
- 5) Na sua opinião o que deve ser feito para melhorar essa situação  
*S. Vicente precisa urgentemente elevar os níveis de emprego da sua população.*
- 6) Quais as principais consequências da insegurança?  
*A insegurança é péssima a todos os níveis! A para o turismo é fatal. Nenhuma ilha poderá atrair turista e investimentos estrangeiros, se não conseguir oferecer tranquilidade aos visitantes.*
- 7) Acredita que a população da ilha participa ou se envolve nas questões relacionadas com a segurança das atividades turísticas na ilha, ou á segurança dos turistas?
- 8) (a) Se sim: de que forma?

*Há uma atenção da população quando há turistas. A maioria está consciente de que um ato contra um turista compromete a imagem da ilha e continuidade da mesma como destino preferido. Mas, como já disse, há episódios esporádicos de todo evitáveis com maior consciência da população.*

- (b) Se não: porquê?

*Por outro lado, não podemos ignorar que há a tentação, por parte de uma minoria, de tirar vantagem dos turistas, seja pedindo dinheiro, seja assaltando, o que de facto pode constituir uma ameaça. A atuação da*

## A Segurança Pública e a Competitividade de um Destino Turístico: Caso de São Vicente

*Polícia Nacional tem providencial, através do reforço do policiamento, e do aumento de agentes nas ruas, o que constitui um “desincentivo”.*

8.1) Que sugestões apresentaria para melhorar esta participação?

*Temos que apostar na educação cívica, desde tenra idade. Incluir nos currícula escolares as regras da educação e de tratamento dos turistas. Se queremos ter uma ilha turística, temos que ensinar a nossa população as regras de bem receber e mostrar-lhes a importância do turismo para a economia da ilha,*

8.2) A sua entidade participa na segurança das atividades turísticas na ilha?

*Não, de forma direta.*

9) Se sim, de que forma?

10) Como vê a relação turismo e segurança pública?

Afeta (X) Não afeta ()

11) Se afeta, de que forma?

*A insegurança de qualquer destino é a morte da mesma. Ninguém procura um destino para férias que seja inseguro. Afeta na medida em que não há procura. Não havendo procura perde o país, perde a encomia... todos ficamos a perder. Por outro lado, os episódios de insegurança, embora que esporádicos, podem ter repercussão lá fora. Se a fama se alastra, podemos vir a sentir os efeitos a muito curto prazo.*

12) Na sua opinião o que deveria ser feito para que o turista se sentisse mais satisfeito em matéria da segurança pública?

13) Acha que há necessidade de se criar um plano de segurança para os turistas?

*Esse plano existe e é posto em prática sempre que há demanda... é só ver o que acontece quando temos navios turistas no Porto Grande – mais carros policiais a circular, mais efetivos nas ruas... todo o contingente é posto na rua. O cidadão comum sente isso e quero crer que os turistas também. É certo que não podemos ter um polícia para cada turista nem para cada cidadão mas basta a presença d proximidade para transmitir segurança. Além do mais, não temos fama de ser país inseguro nem violento. É se de evitar que o turista vá para lugares distantes e sem acompanhamento dos locais, e que estejam em grupo.*

14) Como a segurança pode influenciar a atividade turística na ilha?

15) O nível de insegurança tem vindo a influenciar nos investimentos na ilha?

*Outra vez o nível de insegurança... a premissa deste questionário não está de acordo com a minha perceção e com os dados que eu tenho...*

16) Houve alguma desistência por parte de algum operador (investidor) que iria investir em São Vicente e deixou de investir por causa da falta de segurança?

*Não que seja do meu conhecimento. Fatores outros poderão ter estado na base do refreamento dos investimentos externos nomeadamente a crise económica e financeira.*

17) Acredita que existe alguma relação entre segurança pública e a competitividade turística da ilha? Sim. Como? ()

18) Não. Porque? ()

### **A Segurança Pública e a Competitividade de um Destino Turístico: Caso de São Vicente**

- 19) Quanto ao aspeto segurança no planeamento da atividade turística na ilha, acredita que existe uma articulação entre a polícia de ordem pública, comunidade local e sectores envolvidos diretamente com o turismo?
- a) ☐ Sim. Como?
- b) ☐ Não. Qual a importância de se trabalhar em articulação para que a ilha seja um destino turístico ainda mais segura?
- 20) Na sua opinião, acredita na necessidade de um conselho municipal de segurança turística (gabinete turístico) para auxiliar/colaborar no tratamento das questões que envolvam a segurança na ilha?
- 21) Na sua opinião, que ações este órgão deveria desenvolver para melhorar ainda mais a segurança na ilha?
- 22) Sendo o turismo o motor da economia cabo-verdiana, qual a necessidade dos agentes de segurança, que trabalham na ilha, receberem formação específica para lidar com turistas?
- 23) Quais as possíveis vantagens e desvantagens à manutenção deste treinamento específico?
- 24) Como classifica o turismo em São Vicente neste momento?

Obrigado pela sua participação e colaboração!

## A Segurança Pública e a Competitividade de um Destino Turístico: Caso de São Vicente

### Questionário

Este trabalho surge na sequência de uma monografia, para a obtenção do grau de licenciatura em Gestão Hoteleira e Turismo pela Universidade do Mindelo, cujo tema: A segurança Pública como fator de competitividade para o turismo: estudo de caso da ilha de São Vicente. A sua participação nesse estudo é muito importante, totalmente voluntaria e confidencial. Muito obrigado.

(Sujeitos: Ministério do Turismo, Dra. Virna Ramos)

Questões:

- 1) Na sua opinião em que patamar se encontra o nível de segurança na ilha?

*Considero que o nível de segurança é razoável, sem deixar de ser uma situação preocupante em SV creio que pode ser melhorada porque acredito que estão a ser tomadas medidas pelas autoridades competentes.*

- 2) Acha que esta situação de falta de segurança é ultrapassável? *Sim.*

- 3) Na sua opinião que medidas deviam adotar para reduzir esta insegurança na ilha?

*Com a junção de esforços de toda a comunidade Mindelense, as famílias têm um papel muito importante neste sentido e claro, as autoridades policiais também, estando mais presentes e com maior circulação de agentes pelas ruas, principalmente as mais críticas, poderão ajudar na diminuição da insegurança que se faz sentir.*

- 4) Possui algum tipo de informação a respeito de quantos policiais e quantas viaturas executam o policiamento ostensivo na ilha?

Sim ( ) não ( X )

- 5) A seu ver quais são as principais causas da falta de segurança?

*Muita criminalidade nas ruas, assaltos, delinquência juvenil.*

- 6) Na sua opinião o que deve ser feito para melhorar essa situação?

*Sensibilizar os pais e encarregados de educação, apostar mais na formação dos jovens e adolescentes, apoiar mais e desenvolver mais iniciativas para manter os jovens ocupados e longe de ambientes desfavoráveis, apostar mais na prevenção, mais diálogo entre os agentes da autoridade / entidades governamentais e as comunidades.*

- 7) Quais as principais consequências da insegurança?

*Medo, pouco ou fraco envolvimento nas atividades desenvolvidas pelas comunidades ao ar livre,*

- 8) Acredita que a população da ilha participa ou se envolve nas questões que dizem respeito a segurança na ilha?

*Sim de uma forma ou de outra toda a população sente-se envolvida nas questões que preocupam a sua comunidade.*

- 9) Acredita que a população da ilha participa ou se envolve nas questões relacionadas com a segurança das atividades turísticas na ilha? Ou a segurança dos turistas?

*Muito pouco, muitas vezes a população não se importa nem se preocupa com a segurança, ou falta dela, aos turistas e nas atividades turísticas desenvolvidas na ilha.*

## A Segurança Pública e a Competitividade de um Destino Turístico: Caso de São Vicente

10) (a) Se sim: de que forma?

(b) Se não: porquê?

*Falta de sensibilização da população sobre a importância do turismo e a repercussão que pode ter na vida das pessoas que vivem em CV*

11) Que sugestões apresentaria para melhorar esta participação?

*Desenvolver ações de sensibilização, promover atividades conjuntas entre turistas e comunidade local.*

12) A sua entidade participa na segurança das atividades turísticas na ilha? *Sim*

13) Se sim, de que forma?

*Promovendo ações para a sensibilização das comunidades sobre a importância do turismo, estabelecendo diálogo com os operadores turísticos para que denunciem ou comuniquem às entidades competentes qualquer situação que coloque em risco a segurança dos turistas.*

14) Se não, porque?

15) Como vê a relação turismo e segurança pública?

*Afeta ( X ) Não afeta ( )*

24.1- Se afeta, de que forma?

*Positiva ou negativamente, se a segurança é percecionada pelos turistas como um fator positivo na região então aumenta o fluxo turístico, se pelo contrário ela é tida como inexistente/fraca então os turistas deixam de visitar o destino por se sentirem inseguros e com a sua vida em risco.*

16) Na sua opinião o que deveria ser feito para que o turista se sentisse mais satisfeito em matéria da segurança pública?

*A segurança terá que começar primeiro no seio da população residente, ela própria terá que sentir-se segura para poder transmitir essa segurança àqueles que visitam o país/ilha.*

17) Acha que há necessidade de se criar um plano de segurança para os turistas? *Sim.*

18) Como a segurança pode influenciar a atividade turística na ilha?

*Diminuindo o fluxo de turistas e a não participação dos turistas nas atividades desenvolvidas pelas comunidades locais.*

19) O nível de insegurança tem vindo a influenciar nos investimentos na ilha?

*Creio que ainda não chegamos a este patamar, a segurança ainda não condiciona os investidores, ou pelo menos não têm deixado de investir na ilha por falta de segurança.*

20) Houve alguma desistência por parte de algum operador (investidor) que iria investir em São Vicente e deixou de investir por causa da segurança? *Que eu tenha conhecimento não.*

21) Acredita que existe alguma relação entre segurança pública e a competitividade turística da ilha? *Sim. Como? (X) Um destino seguro é um destino competitivo, o fator segurança condiciona a competitividade porque se a ilha é segura logo ela tem mais hipótese de ser escolhida como destino de férias em detrimento de outra ilha ou outra região onde a segurança não existe ou seja fraca.*

## A Segurança Pública e a Competitividade de um Destino Turístico: Caso de São Vicente

Não. Porque? ( )

22) Quanto ao aspeto segurança no planeamento da atividade turística na ilha, acredita que existe uma articulação entre a polícia de ordem pública, comunidade local e sectores envolvidos diretamente com o turismo?

a) ( X ) sim. Como? *Apesar de ainda ser fraca mas de certa forma todos estão preocupados com a situação e atentos para as situações de insegurança e sempre que se depara com uma situação ou ocorrência menos boa procuram juntos encontrar as melhores alternativas para a solucionar e impedir que volte a ocorrer.*

b) ( ) não. Qual a importância de se trabalhar em articulação para que a ilha seja um destino turístico ainda mais seguro?

23) Na sua opinião, acredita na necessidade de um conselho municipal de segurança turística (gabinete turístico) para auxiliar/colaborar no tratamento das questões que envolvam a segurança na ilha? *Sim.*

24) Na sua opinião, que ações este órgão deveria desenvolver para melhorar ainda mais a segurança na ilha?

*Promover diálogo entre os agentes locais, a população e os operadores turísticos no sentido de se chegar a um consenso sobre as melhores formas de fazer com que a segurança seja um atributo forte do destino.*

25) Sendo o turismo o motor da economia cabo-verdiana, qual a necessidade dos agentes de segurança, que trabalham na ilha receberem formação específica para lidar com turistas?

*Existe de facto esta necessidade porque dessa forma os agentes estariam melhor preparados para trabalhar tanto na prevenção como apoiando de melhor forma os turistas vítimas de assaltos ou abusos na ilha.*

26) Quais as possíveis vantagens e desvantagens à manutenção deste treinamento específico?

*Seriam sem dúvida vantagens ligadas à melhoria da imagem do destino, que passaria a ser considerado como um destino seguro e dessa forma criando valor aos turistas que visitam a ilha e aumentando consequentemente o fluxo de turistas.*

27) Como classifica o turismo em São Vicente neste momento?

*O turismo está na sua fase ascendente e com fortes possibilidades de maior crescimento, com a abertura recente do aeroporto internacional e com vários projetos de investimento turístico previstos para os próximos anos.*

Obrigado pela sua participação e colaboração!

## A Segurança Pública e a Competitividade de um Destino Turístico: Caso de São Vicente

### Guião de entrevista

Este trabalho surge na sequência de uma monografia, para a obtenção do grau de licenciatura em Gestão Hoteleira e Turismo pela Universidade do Mindelo, cujo tema: A segurança Pública como fator de competitividade para o turismo: estudo de caso da ilha de São Vicente. A sua participação nesse estudo é muito importante, totalmente voluntaria e confidencial. Muito obrigado.

(Sujeito: Polícia de Ordem Publica: Comandante Orlado Évora)

#### Questões:

- 1) Na sua opinião em que patamar se encontra o nível de segurança na ilha?

*A ilha de São Vicente encontra-se numa situação bastante aceitável, comparando com as outras ilhas e com o número da população.*

- 2) Acha que a insegurança esta a diminuir ou a aumentar?

*A insegurança em relação a uns anos atras esta a diminuir.*

- 3) Na sua opinião que medidas deviam adotar para reduzir esta insegurança na ilha?

*Aumentar o número de efetivos, dar mais formação, mais patrulhamento, trabalhar mais no sentido de prevenção ao invés de repressão.*

- 4) Possui algum tipo de informação a respeito de quantos policiais e quantas viaturas executam o policiamento ostensivo na ilha?

*Temos mais ou menos 230 efetivos, em relação a viaturas com um esforço conseguimos dar resposta as demandas.*

- 5) A seu ver quais são as principais causas da falta de segurança?

*Falta de formação cívica, perda de valores da população, desemprego, desestruturação da família, êxodo rural (deslocação de pessoas das outras ilhas para São Vicente).*

- 6) Na sua opinião o que deve ser feito para melhorar essa situação?

*Aumentar patrulhamento, mais efetivos policiais, dar mais formação aos polícias etc.*

- 7) Como você vê o comportamento dos São-vicentinos no que diz respeito á violência e á criminalidade nos últimos tempos?

*É natural que algumas pessoas, certas horas deixam por exemplo de andar a pé em algumas ruas por motivo de medo ou de serem assaltados.*

- 8) Quais as principais consequências da insegurança?

*A principal causa é a falta de desenvolvimento, ninguém irá investir numa sociedade insegura e sem investimentos o turismo deixará de existir.*

- 9) Quantos efetivos da Policia Nacional existem em São Vicente, nesse momento, e qual é o rácio aqui em São Vicente?



## **A Segurança Pública e a Competitividade de um Destino Turístico: Caso de São Vicente**

*230 Efetivos da polícia para um rácio de 1/300.*

- 10) Acha que esse número consegue dar resposta às necessidades da ilha?

*Nunca conseguimos dar resposta a tempo real porque o número de efetivos não é suficiente mas fazemos o nosso melhor, mas o rácio ideal seria 1/70.*

- 11) A seu ver qual seria o rácio ótimo para São Vicente? *O rácio ideal seria 1/70.*

- 12) Tem conhecimento do rácio ideal definido pela ONU? *Não.*

- 13) Como e que explica o aumento de violência nos últimos anos?

*Falta de emprego, perda de valores, desestruturação da família, falta de conduta cívica etc.*

- 14) Acredita que a população da ilha participa ou se envolve nas questões que dizem respeito a segurança na ilha?

*A população não exerce a sua cidadania na sua plenitude ou seja é muito pouco participativa e praticamente não colaboram com a polícia.*

- 15) Qual é a média de idade dos delinquentes que costumam dar (Caçu body) ou assaltar as pessoas?

*A média de idade vai dos 20 a 30 anos de idade.*

- 16) Como é que explica esses comportamentos, envolvendo jovens com tão pouca idade?

*Desestruturação familiar, falta de emprego...*

- 17) Como tem comportado a sociedade civil em relação a esse fenómeno?

*Com alguma reserva quando é atacado e com alguma passividade quando os outros são atacados.*

- 18) Acredita que a população da ilha participa ou se envolve nas questões relacionadas com a segurança das atividades turísticas na ilha? Ou a segurança dos turistas?

*A população são vicentina não envolve em nenhuma atividade que envolve os turistas.*

- 19) Que sugestões apresentaria para melhorar esta participação?

*Sensibilizar a população da importância que o turismo tem para o país, cria emprego, trás investimento, etc.*

- 20) A sua entidade participa na segurança das atividades turísticas na ilha?

*A polícia participa em todas atividades turística, desde a chegada dos turistas ate a partida destes, fazendo patrulhamento, acompanhando os autocarros durante a excursão para a ilha, controlando as suas movimentações, participando nas atividades realizadas, incluso através do programa turismo seguro, que inclui o patrulhamento ou o acompanhamento desses desde a chegada ate a partida.*

- 21) Como vê a relação turismo e segurança pública?

## **A Segurança Pública e a Competitividade de um Destino Turístico: Caso de São Vicente**

*Sem segurança pública não há turismo. A segurança pública constitui o verdadeiro atrativo para o turismo.*

- 22) Na sua opinião o que deveria ser feito para que o turista se sentisse mais satisfeito em matéria da segurança pública?

*Mais efetivos nas ruas a controlar os meninos de rua para não assaltar o turista, para não serem atacados pelas pessoas que vendem na rua, para se sentirem mais seguros.*

- 23) Na sua opinião qual é a imagem de marca do País no exterior? *Sinceramente e a estabilidade política, económica e social, boa governação.*

- 24) Como vê a integração do turismo com a comunidade? *A comunidade beneficia e participa das decisões relacionadas com o sector? Não acredito que haja alguma interação entre a comunidade e o turismo e por conseguinte não participa nas questões do turismo. Alguns possam tirar dividendos quando vem barcos cruzeiros vendendo por ex.: peças de artesanato, postais, pulseiras, colares etc.*

- 25) No seu entender o turismo é explorado na sua totalidade ou existem potencialidades ainda não exploradas pelos órgãos competentes? *Acredito ainda que o turismo está na sua fase embrionária, ou seja temos muito que aprender para poder - nos tirar dividendos.*

- 26) O Governo vê o turismo como o motor do crescimento da economia de Cabo Verde. No seu entender esse mesmo Governo esforça-se ou busca meios eficientes para que o sector impulse a economia, particularmente em matéria da segurança pública?

*O Governo tem feito muito neste aspeto principalmente no recrutamento e formação de nos efetivos da polícia mas, somos um País de poucos recursos.*

- 27) A qualidade de serviço e a segurança são sem dúvida os principais fatores analisados por um turista antes de visitar um destino turístico. Em sua opinião esses serviços têm qualidade esperada pelo turista?

*São Vicente não é considerada uma ilha insegura e em relação a qualidade de serviços, temos várias escolas técnicas e universidades que formam anualmente para pessoas nessa área para darem resposta a essa demanda.*

- 28) Como essa questão da falta de segurança pode afetar o turismo? *Sem a segurança não há turismo.*

- 29) Acha que há necessidade de se criar um plano de segurança para os turistas?

*Os turistas quando vem são bem servidos em matéria de segurança, principalmente através do programa turismo seguro.*

- 30) Como a segurança pode influenciar a atividade turística na ilha?

*Quando mais segura uma ilha maior será o fluxo do turismo, porque quando um turista visita uma ilha ou um país e sente- a segura não só regressa como passa essa boa imagem, se não há segurança a atividade turística sai beliscado.*

## **A Segurança Pública e a Competitividade de um Destino Turístico: Caso de São Vicente**

31) Quanto ao aspeto segurança no planeamento da atividade turística na ilha, acredita que existe uma articulação entre a polícia de ordem pública, comunidade local e sectores envolvidos diretamente com o turismo?

a) ☐ Sim. Como?

b) Não há nenhuma articulação entre as partes. Qual a importância de se trabalhar em articulação para que a ilha seja um destino turístico ainda mais seguro?

*Seria melhor para os turistas, melhor para a população, melhor para a ilha, todos trariam dividendos.*

32) Na sua opinião, acredita na necessidade de um conselho municipal de segurança turística (gabinete turístico) para auxiliar/colaborar no tratamento das questões que envolvam a segurança na ilha?

*Existem polícias capacitados para esse efeito, apesar de em termos criminais o atendimento ser geral.*

33) Na sua opinião, que ações este órgão deveria desenvolver para melhorar ainda mais a segurança na ilha?

*Mais e mais formação, desde formação linguístico, atendimento etc.*

34) Sendo o turismo o motor da economia cabo-verdiana, qual a necessidade dos agentes de segurança, que trabalham na ilha receberem formação específica para lidar com turistas?

*Já existe pessoas qualificadas e capacitadas para esse tipo de situação inclusivo através do programa turismo seguro, mas, formação deve ser sempre contínua.*

35) Quais as possíveis vantagens e desvantagens à manutenção deste treinamento específico?

*Mais entendimento, mais objetividade, mais eficácia na resolução de problemas.*

36) Como classifica o turismo em São Vicente neste momento?

*São Vicente tem tudo para ser uma ilha com uma forte vertente turística, tem uma forte cultura, tem boas praias, tem bom clima, tem boa gente, o nível de segurança é aceitável, resta criar mais meios e condições. Mas ainda o turismo está fraco.*

Obrigado pela sua participação e colaboração!

## A Segurança Pública e a Competitividade de um Destino Turístico: Caso de São Vicente

### Questionário

Este trabalho surge na sequência de uma monografia, para a obtenção do grau de licenciatura em Gestão Hoteleira e Turismo pela Universidade do Mindelo, cujo tema: A segurança Pública como fator de competitividade para o turismo: estudo de caso da ilha de São Vicente. A sua participação nesse estudo é muito importante, totalmente voluntaria e confidencial. Muito obrigado.

(população local)

#### Dados pessoais

- 1-sexo M ☐ F ☐  
2-faixa etária  
18-24 ☐; 25-31 ☐; 32-38 ☐; 39-45 ☐; 46-52 ☐; 53-59 ☐; 60 a mais ☐  
3-zona de residência \_\_\_\_\_  
4-Quais são as suas habilitações literárias  
Primaria ☐ secundaria ☐ licenciado ☐ outros ☐  
5- Estado civil  
Solteiro ☐ casado ☐ divorciado ☐ outro ☐  
6-Qual a sua profissão? \_\_\_\_\_  
7- Distribuição salarial  
Menor ou igual a 30.000\$00 ☐ maior ou igual a 30.000\$00 ☐

#### Segurança

1- Como vê o nível de segurança na ilha?

Muito bom	Bom	Regular	Mau	Péssimo
-----------	-----	---------	-----	---------

2- Alguma vez foste vítima de falta de segurança na ilha?

Sim ☐ Não ☐ Ns/Nr ☐

2.1- Se sim, quantas vezes? Uma vez ☐ mais que uma vez ☐

2.2- Qual foi a zona onde foste vítima de falta de segurança? \_\_\_\_\_

2.3- Eram quantos os agressores?

Um ☐ mais do que um ☐

3- A seu ver quais são as principais causas da falta de segurança?

Desemprego. ☐; exclusão social ☐; pobreza ☐; uso de drogas ☐; Perda valores ☐; outros ☐

4- Na sua opinião o que deve ser feito para melhorar essa situação?

Mais polícia na rua ☐; Mais formação aos polícias ☐; Mais educação ☐

Criação de emprego ☐; Criar mais alternativas de entretenimento ☐ Ns/Nr ☐ outros ☐

5- Quais as principais consequências da insegurança?

Diminuição fluxo de pessoas na rua á noite ☐ menos compra á noite ☐

Menos aderência a atividades culturais á noite ☐ outros ☐

6- Na sua opinião quem são os responsáveis pela segurança pública na ilha?

Polícia de ordem pública ☐ câmara municipal ☐

Polícia judiciária ☐ tribunal ☐ governo ☐ outros ☐

7- Acha que os responsáveis falharam na política de segurança pública da ilha?

Sim ☐ não ☐ Ns/Nr ☐

8- Se sim, onde houve falhas para que a ilha esteja a viver um dos grandes momentos de insegurança da sua história?

Impunidade dos infratores ☐; fragilidade da lei ☐; apatia (desinteresse) dos policiais ☐ outros ☐

9- Achas que tem sido feito tudo para reduzir esta insegurança na ilha?

Sim ☐ não ☐ Ns/Nr ☐

9.1- Se não, o que falta fazer?

10- Como está a segurança pública na ilha ?

## A Segurança Pública e a Competitividade de um Destino Turístico: Caso de São Vicente

Melhorar	Piorar	Ns/Nr
----------	--------	-------

10.1- Se for piorar, porque?

11- Já visitaste outras ilhas? Sim ( ) não ( )

11.1- se sim, das ilhas que já visitastes, em que patamar se encontra a ilha de São Vicente no tocante a segurança pública?

Excelente	Bom	Satisfatório	Insatisfatório
-----------	-----	--------------	----------------

12- Costuma ver policiais na rua por onde tem passado?

Sim ( ) Não ( ) de vez enquanto ( ) NS/NR ( )

13- Como vê a relação turismo e segurança pública?

Afeta ( ) Não afeta ( ) NS/NR ( )

13.1- Se afeta, de que forma?

14- Na sua opinião o que deveria ser feito para que o turista se sentisse mais satisfeito em matéria da segurança pública?

Mais polícia na rua ( ) formação de língua estrangeira aos polícias ( ) outros ( )

15- Acha que há necessidade de se criar um plano de segurança para os turistas?

Sim ( ) Não ( ) Ns/Nr ( )

16- Como a segurança pode influenciar a atividade turística na ilha?

Mais turistas na rua ( ) mais vendas nos estabelecimentos ( ) mais receitas ( ) outros ( )

17- Quanto ao aspeto segurança no planeamento da atividade turística na ilha, acredita que existe uma articulação entre a polícia de ordem pública, comunidade local e sectores envolvidos diretamente com o turismo?

a) ( ) Sim. Como?

b) ( ) Não. Qual a importância de se trabalhar em articulação para que a ilha seja um destino turístico ainda mais seguro?

18- Na sua opinião, acredita na necessidade de um conselho municipal de segurança turística (gabinete turístico) para auxiliar/colaborar no tratamento das questões que envolvam a segurança dos turistas na ilha?

Extremamente desnecessário	Desnecessário	Não sei	Necessário	Extremamente necessário
----------------------------	---------------	---------	------------	-------------------------

19- Na sua opinião, que ações este órgão deveria desenvolver para melhorar ainda mais a segurança dos turistas na ilha?

Criar um roteiro turístico mais seguro ( ); criar atividades culturais envolvendo os turistas e a população ( ); criação de guias policiais ( ) dar formação turística aos polícias ( ) outros ( )

20- Sendo o turismo o motor da economia cabo-verdiana, qual a necessidade dos agentes de segurança, que trabalham na ilha receberem formação específica para lidar com turistas?

Extremamente desnecessário	Desnecessário	Não sei	Necessário	Extremamente necessário
----------------------------	---------------	---------	------------	-------------------------

21- Como classifica o turismo na Ilha de São Vicente?

Excelente	Bom	Satisfatório	Insatisfatório
-----------	-----	--------------	----------------

Muito obrigado pela sua colaboração e compreensão!

~

## A Segurança Pública e a Competitividade de um Destino Turístico: Caso de São Vicente

### Questionário

Este trabalho surge na sequência de uma monografia, para a obtenção do grau de licenciatura em Gestão Hoteleira e Turismo pela Universidade do Mindelo, cujo tema: A segurança Pública como fator de competitividade para o turismo: estudo de caso da ilha de São Vicente. A sua participação nesse estudo é muito importante, totalmente voluntaria e confidencial. Muito obrigado.

(Turistas)

#### Dados pessoais

1-Sexo M ( ) F ( )

2-faixa etária

18-24 ( ); 25-31 ( ); 32-38 ( ); 39-45 ( ); 46-52 ( ); 53-59 ( ); 60 a mais ( )

3- Qual a sua nacionalidade? \_\_\_\_\_

4-Quais são as suas habilitações literárias?

Primaria ( ) secundaria ( ) licenciado ( ) outros ( )

5- Estado civil?

Solteiro ( ) casado ( ) divorciado ( ) outro ( )

6-Qual a sua profissão? \_\_\_\_\_

7- Distribuição salarial

Menor ou igual a 100.000\$ ( ) maior ou igual a 100.000\$ ( )

#### Segurança

8- Qual dos fatores abaixo indicados é que pesou mais na escolha do destino ( ilha de são Vicente)?

Cultura ( ); Gastronomia ( ); Clima ( ); Paisagens ( ); Segurança ( ); Outros ( )

9- É a primeira vez que visita a ilha de São Vicente?

Sim ( ) Não ( )

9.1- Se for sim, Como vê a segurança pública na ilha?

Muito bom	Bom	Regular	Mau	Péssimo
-----------	-----	---------	-----	---------

9.2- Se Não, quantas vezes? Duas vezes ( ) mais que duas vezes ( )

9.2.1- Como avalia a segurança pública na ilha desde a sua primeira estada até então?

Muito bom	Bom	Regular	Mau	Péssimo
-----------	-----	---------	-----	---------

9.2.2- Achas que a segurança pública em São Vicente está a melhorar ou a piorar ?

Melhorar	Piorar	Ns/Nr
----------	--------	-------

9.2.2.1- Se for piorar, de que forma?

10- Alguma vez foste vítima de insegurança na ilha? Sim ( ) Não ( )

11- Já estiveste noutras ilhas de Cabo Verde ou só conheces São vicente?

a) Várias ilhas ( ) b) somente em São Vicente ( )

11.1- Se for a), em que patamar se encontra a ilha de são Vicente em relação as outras ilhas no tocante a segurança publica?

Excelente	Bom	Satisfatório	Insatisfatório
-----------	-----	--------------	----------------

## A Segurança Pública e a Competitividade de um Destino Turístico: Caso de São Vicente

12- Qual foi o vosso conhecimento do nível de segurança antes da vossa vinda para São Vicente?

Muito bom	Bom	Regular	Mau	Péssimo
-----------	-----	---------	-----	---------

13- Conhecem alguma pessoa que deixou de vir á ilha por ouvir falar da problemática de segurança na ilha? Sim ( ) Não ( ) Ns/Nr ( )

14- Acha que a ilha de São Vicente é insegura?

Sim ( ) Não ( ) Nr ( )

13.1- Se sim, porque?

15- A seu ver quais são as causas da insegurança?

Desemprego ( ) exclusão social ( ) pobreza ( ) uso de drogas ( ) Perda de valores ( ) outros ( )

16- Quais são as consequências da insegurança?

Diminuição fluxo de pessoas na rua á noite ( ) menos compra á noite ( ) menos aderência a atividades culturais á noite ( ) outros ( )

17- Na sua opinião o que deve ser feito para melhorar esta situação?

Mais polícia na rua ( ); Mais formação aos polícias ( ); Mais educação ( ); Criação de emprego ( )

Criar mais alternativas de entretenimento ( ); Ns/Nr ( ); Outros ( )

18- Na sua opinião quem São os responsáveis pela Segurança pública na Ilha?

Polícia de ordem pública ( ) câmara municipal ( )

Polícia judiciária ( ) tribunal ( ) governo ( ) outros ( )

19- Acha que os responsáveis falharam na política de segurança pública?

Sim ( ) não ( ) Ns/Nr ( )

20- Costuma ver policiais na rua por onde tem passado?

Sim ( ) Não ( ) de vez enquanto ( ) Ns/Nr ( )

21- Como vê a relação turismo e segurança pública?

Afeta ( ) Não afeta ( ) Ns/Nr ( )

20.1 Se afeta, de que forma?

22- Na sua opinião o que deveria ser feito para que o turista se sentisse mais satisfeito em matéria da segurança pública?

Mais polícia na rua ( ) formação de língua estrangeira aos polícias ( ) outros ( )

23- Acha que há necessidade de se criar um plano de segurança para os turistas?

a) Sim ( ) Não ( ) Ns/Nr ( )

24- Como classifica o turismo em São Vicente?

Muito bom	Bom	Regular	Mau	Péssimo
-----------	-----	---------	-----	---------

25- Tenciona voltar a ilha? Sim ( ) Não ( ) Ns/Nr ( )

26- Tenciona recomendar o destino a familiares e amigos?

Não	Provável	Pouco provável	Muito provável
-----	----------	----------------	----------------

Obrigado pela colaboração e compreensão!

## A Segurança Pública e a Competitividade de um Destino Turístico: Caso de São Vicente

### Questionary

This work comes in the wake of a thesis, for obtaining the degree course in Hotel Management and Tourism from the University of Mindelo, its theme: Public Safety as a factor of competitiveness for tourism: a case study of the island of São Vicente. Your participation in this study is very important, completely voluntary and confidential. Thank you!.

#### (Tourist)

1- Sex M( ) F( )

2- Age

18-24 ( ); 25-31 ( ); 32-38 ( ); 39-45 ( ); 46-52 ( ); 53-59 ( ); 60 and more

3- What is your nationality? \_\_\_\_\_

4- What is your qualification?

Primary ( ); secondary ( ); graduation ( ); other ( )

5- What is your Marital status?

Single ( ); married ( ); divorced ( ); other ( )

6- What is your profession? \_\_\_\_\_

7- What is your salary?

less than 100.000\$ ( ) more than 100.000\$ ( )

#### Security

1- which of the factors below is weighed more in your destination choice( São Vicente)to the detriment of other?

Culture ( ); gastronomy ( ); climate ( ); landscape ( ), security ( ); other ( )

2- Is the first time you visit the island of São Vicente? Yes ( ) No ( )

2.1- if yes, as you see the public safety on the island?

Very good	Good	Regular	Bad	Very Bad
-----------	------	---------	-----	----------

2.2- if not, how many times have you visited the island? Twice ( ) more than twice ( )

2.2.1- how do you assess the public safety since your first stay until now?

Very good	Good	Regular	Bad	Very Bad
-----------	------	---------	-----	----------

2.2.2-Do you think that security at São Vicente is improving or worsening?

Improve	Worse	Ns/Nr
---------	-------	-------

2.2.2.1- If worse, how?

3- You ever been a victim of insecurity on the island? Yes ( ) No ( )

4- Do you have stayed on other islands of Cape Verde, or only know the island of São Vicente?



## A Segurança Pública e a Competitividade de um Destino Turístico: Caso de São Vicente

a) Several islands ( ) b) only the island of São Vicente ( )

4.1- if (a) that level is the island of São Vicente in relation to the other islands in relation to public safety?

Excellent	Good	Satisfactory	Unsatisfactory
-----------	------	--------------	----------------

5- What was your knowledge level of security prior to your coming to São Vicente?

Very good	Good	Regular	Bad	Very Bad
-----------	------	---------	-----	----------

6- Do you know any person who stopped coming to the island by hearing about the issue of security on the island? Yes ( ) No ( ) Ns/Nr ( )

7- DO you think that the island of São Vicente is unsafe?

Yes ( ) No ( ) Nr ( )

7.1- If so, why?

8- In your opinion what are the causes of insecurity?

Unemployment ( ) social exclusion ( ) poverty ( ) drug use ( ) Loss of values ( ) other ( )

9- What are the consequences of insecurity?

Less flow of people on the street at night ( ) buy less at night ( ) less adherence to cultural activities at night ( ) Other ( )

10- In your opinion what should be done to improve this situation?

More police on the street ( ) More training for police ( ) More education ( )

Job creation ( ) Create more entertainment alternatives ( ) Ns / Nr ( ) Other ( )

11- In your opinion, who are responsible for public safety on the island?

Public Order Police ( ) Town Hall ( ) Police ( ) court ( ) Government ( ) Other ( )

12- Do you think the leaders have failed in the politics of public safety? Yes ( ) No ( ) Ns / Nr ( )

13- You usually see cops on the street where have you been?

Yes ( ) No ( ) sometimes ( ) Ns / Nr ( )

14- as you see the relationship between tourism and public safety?

Affect ( ) not affect ( ) Ns/Nr ( )

14.1- if affect, how?

15- In your opinion what should be done to make the tourist feel more satisfied in relation of public safety? More police on the street ( ) foreign language training for police ( ) Other ( )

16- you think there is need to create a security plan for tourists?

Yes ( ) No ( ) Ns/Nr ( )

17- How do you rate the Tourism in São Vicente?

Very Good	Good	Regular	Bad	Very Bad
-----------	------	---------	-----	----------

18- Will you return to the island? Yes ( ) No ( ) Ns/Nr ( )

19- Will you recommend the destination to family and friends?

No	Likely	Unlikely	Very Likely
----	--------	----------	-------------

Thank you for your cooperation and understanding!